

**UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA INFORMACIÓN**



**TESIS DOCTORAL**

**El bien intangible compromiso ciudadano (*citizen engagement*) y su relación con el crecimiento económico de las naciones: análisis de 27 países de la Unión Europea**

**The intangible asset citizen engagement and its relationship with the economic growth of nations: analysis of 27 countries of the European Union**

**MEMORIA PARA OPTAR AL GRADO DE DOCTOR**

**PRESENTADA POR**

**Paloma Piqueiras Conlledo**

**Directores**

**María José Canel Crespo**

**Madrid**  
**Ed. electrónica 2019**



Universidad Complutense de Madrid

Facultad de Ciencias de la Información

Doctorado en Comunicación Audiovisual, Publicidad y Relaciones Públicas

TESIS DOCTORAL

**EL BIEN INTANGIBLE COMPROMISO CIUDADANO (*CITIZEN ENGAGEMENT*)  
Y SU RELACIÓN CON EL CRECIMIENTO ECONÓMICO DE LAS NACIONES**

ANÁLISIS DE 27 PAÍSES DE LA UNIÓN EUROPEA

**THE INTANGIBLE ASSET CITIZEN ENGAGEMENT AND ITS RELATIONSHIP  
WITH THE ECONOMIC GROWTH OF NATIONS**

ANALYSIS OF 27 COUNTRIES OF THE EUROPEAN UNION

MEMORIA PARA OPTAR AL GRADO DE DOCTORA

PRESENTADA POR

**Paloma Piqueiras Conlledo**

DIRECTORA

**María José Canel Crespo**

Madrid, 2019





Universidad Complutense de Madrid

Facultad de Ciencias de la Información

Doctorado en Comunicación Audiovisual, Publicidad y Relaciones Públicas

TESIS DOCTORAL

**EL BIEN INTANGIBLE COMPROMISO CIUDADANO (*CITIZEN ENGAGEMENT*) Y SU  
RELACIÓN CON EL CRECIMIENTO ECONÓMICO DE LAS NACIONES**

ANÁLISIS DE 27 PAÍSES DE LA UNIÓN EUROPEA

**THE INTANGIBLE ASSET CITIZEN ENGAGEMENT AND ITS RELATIONSHIP WITH THE  
ECONOMIC GROWTH OF NATIONS**

ANALYSIS OF 27 COUNTRIES OF THE EUROPEAN UNION

**Paloma Piqueiras Conlledo**

DIRECTORA

María José Canel Crespo

Madrid, 2019



*“Solo se aguanta una civilización  
si muchos aportan su colaboración al esfuerzo.  
Si todos prefieren gozar el fruto, la civilización se hunde”.*

José Ortega y Gasset (1883-1955)



*A toda mi familia.*

*A mis amigos.*

*A ti.*







## **AGRADECIMIENTOS**

Quisiera dejar constancia de mi agradecimiento a todas aquellas personas e instituciones que me han dado su apoyo y me han ayudado en la realización de esta tesis.

En primer lugar, debo dar las gracias a mi directora de tesis, María José Canel, por dedicarme su tiempo y ofrecerme la posibilidad de aprender de ella y con ella. Sin tu orientación, recomendaciones y buen criterio nada de esto sería posible.

A la ex decana de la Facultad de Estadística de la Universidad Complutense, Carmen Nieto Zayas, quien me puso en contacto con Ana González-Outón y María Campo, dos estudiantes de dicha facultad que aportaron luz a todas las dudas estadísticas por las que he pasado. Asimismo, al Prof. Dr. Emilio Gómez por sus consejos cuando las matemáticas no me cuadraban.

Al grupo de investigación “Intangibles en el Sector Público”, del que formo parte, por ser fuente perenne de inspiración y ánimo.

A la Universidad Complutense y el Banco Santander por haberme ofrecido la posibilidad de dedicarme por completo a esta tesis doctoral. Gracias por dejarme formar parte del excelente grupo de investigadores de la UCM. En la misma línea, también debo expresar mi gratitud hacia el Instituto Nacional de la Administración Pública. El proyecto que nos pusisteis entre manos para generar contenido sobre la comunicación de intangibles ha sido realmente enriquecedor.

A la Queen Margaret University, la que considero “mí” universidad, por haberme acogido durante mi estancia en Edimburgo y, especialmente, a Magda Piezka, por sus orientaciones y cuidado en esos meses. Extiendo mis agradecimientos al resto de profesores internacionales con los que he tenido la oportunidad de conversar y discutir, en el mejor sentido de la palabra: Vilma Luoma-aho, Robert Entman, Geert Bouckaert, John Bryson, Barbara Crosby y a todos los demás, gracias por añadir valor siempre.

Y, por último, a mi familia, a mis amigos y a todas las personas que me quieren y se han preocupado por mí y por el proceso de la tesis durante estos cuatro años. Vuestro valor, marcadamente intangible, siempre me ha hecho sentir inmensamente rica.



# Índice

ABSTRACT .....	17
KEY WORDS.....	18
RESUMEN.....	19
PALABRAS CLAVE .....	20
INTRODUCCIÓN .....	21
INTRODUCTION .....	27
<b>PARTE 1. MARCO TEÓRICO-CONCEPTUAL.....</b>	<b>33</b>
<b>Capítulo 1. <i>Citizen Engagement</i>: concepto y teorías .....</b>	<b>35</b>
1.1 El sector público como “lugar” del <i>Citizen Engagement</i> .....	37
1.2 Aclaraciones conceptuales.....	42
1.2.1 Aproximación a los conceptos básicos del <i>Citizen Engagement</i> .....	43
1.2.1.1 Ciudadano .....	43
1.2.1.2 Institución pública.....	45
1.2.2 <i>Citizen Engagement</i> .....	46
1.2.2.1 La concepción del <i>Citizen Engagement</i> en los organismos de desarrollo .....	46
1.2.2.2 La descripción del <i>Citizen Engagement</i> desde el ciudadano .....	48
1.2.2.3 El <i>engagement</i> desde las acciones de las organizaciones .....	50
1.2.2.4 El <i>engagement</i> como coproducción .....	52
1.2.3 Conceptos relacionados .....	55
1.2.3.1 Political Engagement .....	55
1.2.3.2 Democratic Engagement.....	57
1.2.3.3 Public Engagement .....	58

1.2.4 Algunas consideraciones sobre las teorías del <i>engagement</i> para la fundamentación del concepto.....	59
1.2.4.1 Teoría democrática deliberativa, democrática directa o fuerte .....	59
1.2.4.2 Tradiciones de las Teorías Democráticas y de la Comunicación: “Esfera Pública” .....	61
1.2.4.3 Teoría Pluralista .....	62
1.2.5. Cuestiones críticas sobre la definición del <i>Citizen Engagement</i> .....	64
1.2.5.1 El carácter político <i>versus</i> público del <i>Citizen Engagement</i> .....	64
1.2.5.2 El carácter manifiesto <i>versus</i> latente.....	65
<b>Capítulo 2. <i>Citizen Engagement</i>: causas, expresiones y efectos .....</b>	<b>67</b>
2.1. Causas del <i>engagement</i> .....	67
2.1.1 La confianza del ciudadano en lo público como fuente del compromiso .....	70
2.1.2 La confianza de la Administración Pública en el ciudadano .....	72
2.1.3 La satisfacción con los servicios públicos .....	73
2.2 Las expresiones del <i>engagement</i> .....	74
2.2.1. La participación pública .....	75
2.2.2 La participación en formas manifiestas <i>versus</i> formas latentes .....	78
2.2.3 El carácter contextual de la participación .....	80
2.3 Los efectos del <i>Citizen Engagement</i> .....	82
2.4 Algunos datos sobre la situación del <i>Citizen Engagement</i> .....	84
<b>Capítulo 3. El <i>Citizen Engagement</i> como bien intangible .....</b>	<b>89</b>
3.1 Los bienes intangibles en el sector público.....	89
3.1.1 Definición de bien intangible en el sector corporativo/privado .....	89
3.1.2 Singularidades del sector público para la “importación” de los bienes intangibles ..	90
3.1.3 Las características del bien intangible en el sector público .....	92
3.2 ¿Se puede considerar que el <i>engagement</i> es un bien intangible? .....	93
3.2.1 Aplicando las características al <i>engagement</i> .....	93

3.2.2 Reconceptualizando el <i>engagement</i> : su definición como bien intangible.....	95
3.3 La comunicación del intangible <i>Citizen Engagement</i> .....	95
3.4 La evaluación del bien intangible <i>Citizen Engagement</i> .....	96
3.4.1 Las esferas del valor .....	97
3.4.1.1 El valor económico.....	98
3.4.1.2 El valor político.....	99
3.4.1.3 El valor social.....	100
3.4.2 La medición del compromiso .....	101
<b>Capítulo 4. El crecimiento económico y los bienes intangibles .....</b>	<b>103</b>
4.1 Introducción: algunas nociones básicas sobre el capital tangible .....	104
4.2 El crecimiento económico.....	107
4.2.1 Teorías del crecimiento económico .....	108
4.2.1.1 El modelo básico de crecimiento .....	109
4.2.1.2 El modelo neoclásico de crecimiento .....	111
4.2.1.3 Nuevas aproximaciones teóricas al crecimiento .....	112
4.3 Elementos que determinan el crecimiento económico.....	113
4.3.1 Estabilidad macroeconómica y política .....	114
4.3.2 Inversión en sanidad y educación .....	115
4.3.3 Gobierno e instituciones efectivas .....	116
4.3.4 Ambiente favorable para las empresas privadas .....	116
4.3.5 Comercio, apertura y crecimiento.....	116
4.3.6 Geografía favorable .....	117
4.4 Un marco para relacionar el capital tangible con el intangible .....	119
4.4.1 La función de producción .....	120
4.4.2 El capital .....	121
4.4.3 El valor del capital intangible en el crecimiento económico.....	123

4.4.4. Consideraciones finales para la observación empírica.....	125
<b>PARTE 2. OBSERVACIÓN EMPÍRICA.....</b>	<b>127</b>
<b>Capítulo 5. Planteamiento, preguntas de investigación, hipótesis y objetivos .....</b>	<b>129</b>
5.1 Planteamiento.....	129
5.2 Preguntas de investigación e hipótesis .....	130
5.3 Objetivos .....	131
<b>Chapter 5. Approach, research questions, hypotheses and objectives .....</b>	<b>133</b>
5.1 Approach .....	133
5.2 Research questions and hypotheses.....	134
5.3 Objectives.....	135
<b>Capítulo 6. Metodología .....</b>	<b>137</b>
6.1 Mapa de estudios metodológicos .....	137
6.2 El diseño metodológico .....	142
6.2.1 Análisis factorial.....	151
6.2.2 Regresión lineal .....	152
6.2.2.1 Modelos lineales .....	153
6.2.2.2 Hipótesis del modelo de regresión lineal.....	154
6.2.2.3 Justificación estadística de la idoneidad del modelo.....	158
<b>Capítulo 7. Resultados.....</b>	<b>161</b>
7.1 El contenido del <i>engagement</i> .....	161
7.2 El nivel del <i>engagement</i> en sus distintos factores .....	167
7.3 Sobre los efectos y la influencia del <i>engagement</i> en lo tangible.....	185
7.4 Comparación entre países.....	191
7.4.1 Algunos datos contextuales para comprender el comportamiento de cada país. Los indicadores de Kaufmann .....	192
7.4.2 Aclaraciones previas sobre el cálculo del error .....	194

7.4.3. El cálculo de la variable dependiente en cada país .....	195
7.4.4. El valor del <i>Citizen Engagement</i> por países.....	197
7.5 Análisis comparado de los países según el nivel de renta .....	204
<b>Capítulo 8. Conclusiones, limitaciones y futuras líneas de investigación .....</b>	<b>225</b>
8.1 Conclusiones .....	225
8.2. Limitaciones y futuras líneas de investigación.....	241
8.2.1. Limitaciones.....	241
8.2.2 Futuras líneas de investigación .....	242
<b>Chapter 8. Conclusions, limitations and future research lines .....</b>	<b>243</b>
8.1 Conclusions .....	243
8.2 Limitations and future research lines .....	259
8.2.1 Limitations .....	259
8.2.2 Future research lines.....	259
<b>Bibliografía .....</b>	<b>261</b>
<b>Anexos.....</b>	<b>279</b>
Anexo 1. Listado de variables con sus preguntas, escala de respuesta y respuesta registrada en nuestra Base de Datos .....	281
Anexo 2. Respuestas a los cuestionarios.....	284
Anexo 3. Correlaciones entre las variables independientes y el capital natural de las naciones .....	288
Anexo 4. Correlaciones entre las variables independientes y el capital producido de las naciones .....	290
Anexo 5. Resultados del análisis factorial .....	292
Anexo 6. Varianza total explicada con el análisis factorial.....	293
Anexo 7. Producto Interior Bruto per cápita de las naciones .....	295
Anexo 8. Relación de datos y factores por países .....	297



Anexo 9. Resultados del error relativo .....	300
<b>Annexs.....</b>	<b>303</b>
Annex 1. List of variables with questions, response scale and response registered in our Database .....	305
Annex 2. Answers of the questionnaires.....	307
Annex 3. Correlations between independent variables and the natural capital of nations .....	311
Annex 4. Correlations between the independent variables and the produced capital of the nations.....	313
Annex 5. Results factor analysis .....	315
Annex 6. Total variance explained with the analysis of main components .....	316
Annex 7. Gross Domestic Product per capita of nations.....	318
Annex 8. List of data and factors by country.....	320
Annex 9. Results of the relative error.....	323
<b>Apéndices .....</b>	<b>325</b>
Listado de tablas.....	327
Listado de figuras .....	328
Listado de gráficos.....	328

## ABSTRACT

This research focuses on intangible assets in the public sector. More specifically, it examines the intangible asset of Citizen Engagement within the fields of Political Science, Public Administration Studies and Public Relations.

This research explores the relationship between engagement —conceptualized as an intangible asset— and tangible growth or the wealth of nations, and it uses international comparisons to examine the global impact of engaged citizens.

Within the umbrella category of intangible assets as these exist within the public sector (Canel & Luoma-aho, 2015 and 2017), the theoretical framework of this research allows for an in-depth consideration of the concept of Citizen Engagement, its definition as an intangible asset, the most current streams of relevant scholarly debates, the processes by which citizens become engaged and the causes and consequences of the development of this intangible asset. In addition, it clarifies basic notions about the generation of wealth. A key assumption of this research is that Citizen Engagement is an asset within public administration that can both create public value and have an impact on nations' economic growth.

The data come from international surveys published in 2013, such as the European Social Survey (ESS), the Eurobarometer, and Eurostat. From these sources, different items directly related to Citizen Engagement in the 27 countries of the European Union have been selected. To analyse the data, correlations and factor analysis have been used to elaborate a linear regression model through which a country's economic wealth is related to its intangible value.

The methodology entailed the following steps: 1) Variables that may express Citizen Engagement were identified. The process of searching for these variables was rigorously guided by theoretical criteria and took into account the literature on Citizen Engagement. The collection and processing of data depended on the availability of data and on the possibility of finding the same variables for all the countries studied; 2) correlational analysis between independent variables (those which express engagement) and the dependent variable (that which expresses wealth —that is, Gross Domestic Product [GDP] per capita for the different countries analysed—) was conducted; 3) factor analysis aimed at grouping in different factors the independent variables that were

found to measure Citizen Engagement and also correlated with GDP per capita was undertaken; 4) a linear regression model that made it possible to compute how different factors of Citizen Engagement shape economic growth in the 27 countries was constructed.

Based on the results of this regression model, as well as on the literature review, the present research: 1) verifies that there is a positive and direct relationship between the intangible asset Citizen Engagement and tangible wealth; 2) suggests a regression model that allows predictions to be made, 3) identifies different components of Citizen Engagement in order to allow subsequent public policies to be suggested; 4) provides comparative analyses between the 27 countries, categorizing differences according to income level. The concluding remarks elaborate on the operational implications of these findings.

## KEY WORDS

Intangible Assets

Citizen Engagement

Public Administration

Wealth

## RESUMEN

Esta tesis doctoral se centra en el estudio de los bienes intangibles en el sector público, más específicamente, en el bien intangible *Citizen Engagement* o Compromiso Ciudadano. Las Ciencias Políticas y de la Administración, así como las Relaciones Públicas y la Comunicación Corporativa son las disciplinas clave en esta área de investigación.

Este trabajo estudia la relación entre el compromiso -conceptualizado como un activo intangible- y el crecimiento tangible o riqueza de las naciones y examina el impacto global de los ciudadanos comprometidos a través de comparaciones internacionales.

El marco teórico, bajo el paraguas de los activos intangibles en el sector público (Canel & Luoma-aho, 2015 y 2017), profundiza en el término *Citizen Engagement*, en su definición como bien intangible, en las teorías más actuales del debate académico, en los procesos por los cuales puede construirse un ciudadano comprometido y en las causas y consecuencias de su desarrollo. Se aportan, además, nociones básicas sobre la construcción de la riqueza en los países. El objeto del análisis estará sustentado en la concepción de que el Compromiso Ciudadano es un bien de la Administración Pública capaz de crear valor público y que es susceptible de influir en el crecimiento económico de las naciones.

Las fuentes de datos son encuestas internacionales publicadas en el año 2013, tales como la *European Social Survey* (ESS), el *Eurobarómetro* o *Eurostat*, de las que se extrajeron ítems relacionados con el *Citizen Engagement* para 27 países de la Unión Europea. Para el análisis de los datos se han utilizado técnicas estadísticas como correlaciones y análisis estadísticos que han facilitado la elaboración de un modelo de regresión lineal a través del cual se pone en relación el valor económico de un país con el valor intangible del mismo.

La metodología sigue los siguientes pasos: 1) búsqueda de las variables susceptibles de mostrar Compromiso Ciudadano. Esta búsqueda se rigió estrictamente por criterios teóricos, atendiendo a las apreciaciones de los autores sobre lo que la literatura considera *Citizen Engagement*. El tratamiento de los datos y su recopilación dependió de la accesibilidad de los mismos y de la posibilidad de encontrar las mismas variables para todos los países estudiados y en la misma fecha; 2) análisis de correlaciones entre

las variables independientes (las que expresan compromiso) y la variable dependiente (la que expresa riqueza, es decir, el Producto Interior Bruto per cápita –PIB per cápita– de las naciones objeto de estudio); 3) análisis factorial para la agrupación en factores; 4) construcción de un modelo de regresión lineal simple que permite computar la influencia de los factores que componen el compromiso en el crecimiento económico de los países.

Con apoyo en los resultados del modelo de regresión y con el respaldo de la revisión teórica, la presente investigación confirma que hay una relación positiva y directa entre el compromiso ciudadano y la riqueza de los países, propone un modelo de regresión con el que predecir dicha relación, identifica componentes del *engagement* que sirven de ayuda para la elaboración de políticas públicas y analiza comparativamente todos los resultados por países, categorizando las diferencias según el nivel de renta. Las conclusiones elaboran sobre las implicaciones operativas de estos hallazgos.

## PALABRAS CLAVE

Bienes intangibles

Compromiso Ciudadano

Administración pública

Riqueza

## INTRODUCCIÓN

En el año 2006, el Banco Mundial se preguntó ¿dónde reside la riqueza de las naciones? Esta entidad, que tiene como misión asistir a los gobiernos en la gobernanza, trató de responder a la pregunta con dos informes (2006 y 2011), en los que midió el desarrollo sostenible de los países en el nuevo milenio desde una perspectiva nueva en cuanto al concepto de riqueza. Los informes introducen en el análisis unas variables que no refieren solamente al capital económico, a la riqueza producida o a los recursos naturales, sino que otorgan un espacio importante al capital intangible. La respuesta a la pregunta fue contundente: el capital intangible es un factor importante de crecimiento en todos los países analizados y representa entre el 60 y el 80 por ciento de la riqueza total.

La relevancia de este hallazgo se puede explorar desde diferentes ángulos y para el propósito del presente trabajo, aquí subrayamos dos. Primero está la cuestión de las consecuencias que tienen estos datos para la política: ¿qué implica para la gobernanza que el capital intangible sea relevante para la riqueza de los países? Los informes mencionados concluyeron que el peso del capital natural (derivado de los recursos naturales) en la riqueza total tiende a disminuir a medida que aumentan los ingresos, mientras que la proporción del capital intangible aumenta. En otras palabras: la mayor parte de la riqueza de un país depende directamente de su capital intangible, siendo este mayor en el caso de los países ricos. En definitiva, los hallazgos de los informes del Banco Mundial demostraron que en los países pertenecientes a la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) el capital intangible era el único factor significativo de producción. Las conclusiones que derivaron de esos informes apuntan que si se pretende crear riqueza, las políticas públicas deben dar protagonismo a la generación de capital intangible.

La segunda cuestión relevante deriva de la primera. Teniendo en cuenta esta relevancia del capital intangible, ¿qué es exactamente este bien de naturaleza inmaterial y qué lo produce? Este es el punto en el que pone su objetivo la presente investigación: se centra en dilucidar las causas y las fuentes del capital intangible, concretamente en aquel que está ligado específicamente a las instituciones públicas y los ciudadanos.

Para explorar el capital intangible el Banco Mundial hizo un cálculo tratando de descomponer lo intangible en los indicadores sugeridos por Kaufmann, Kraay y Mastruzzi (2006, 2009, 2011) para medir la calidad de la gobernanza. Estos son: voz y

rendición de cuentas; estabilidad política y violencia; efectividad de las instituciones; calidad regulatoria; estado de derecho y; control de la corrupción.

De las seis dimensiones de la gobernanza, el modelo utilizado por el Banco Mundial en 2006 y 2011 se centró en el indicador llamado “estado de derecho”. Este indicador representa la “calidad de las instituciones”, y mide el grado en que los distintos actores de una sociedad confían y acatan las reglas que emanan de la autoridad. Abarca el respeto de los ciudadanos y el estado por las instituciones que gobiernan sus interacciones. La razón por la cual este fue el indicador elegido es, según el informe, porque “capta particularmente bien algunas de las características del capital social de un país” (Banco Mundial, 2006, p. 92).

Traemos estos informes a colación, en primer lugar, por su importancia en la forma de medir el capital y, en segundo, porque otorgan una relevancia importante al capital intangible que es capaz de crear la autoridad pública de un país. Atrás queda la concepción de que el valor de un país solo puede calcularse en términos económicos, para introducir nuevos métodos de medición. Probablemente la metodología de estos informes haya resultado una primera advertencia mundial sobre cuáles son los motores del crecimiento para el siglo XXI y su planteamiento induce cuestiones fundamentales para la política y los políticos a la vez que intenta desenmarañar lo que hemos llamado “la caja negra” que supone el capital intangible (Canel, Piqueiras y Luoma-aho, 2017).

La presente investigación doctoral pretende explorar esa “caja negra” que se ha identificado tan relevante para la riqueza de las naciones como desconocida. Ciertamente el reto es enorme, por lo que la investigación se ciñe a la exploración de un único bien intangible: el Compromiso Ciudadano o *Citizen Engagement*. Basándose en la teoría de los activos intangibles aplicados al sector público (Canel & Luoma-aho, 2015 y 2018), este trabajo explora de qué manera el recurso *Citizen Engagement* puede estar en esa caja negra, es decir, en la base de la creación de riqueza de los países. Utilizando datos de la *Encuesta Social Europea* (ESS por sus siglas en inglés), del *Eurostat* y del *Eurobarómetro* de 27 países, se explora si este recurso intangible puede estar funcionando como motor o fuente de riqueza.

El desarrollo de mi inquietud por esta cuestión tiene una historia que arranca cuando cursé el Máster Universitario en Comunicación de las Organizaciones en la Universidad Complutense de Madrid. Durante el curso, las asignaturas de “Comunicación de las

Organizaciones Públicas” y “Métodos y técnicas para la investigación, diagnóstico y evaluación” me hicieron ser consciente de las especificidades de los procesos estratégicos del sector público y de la dificultad que entraña, en este ámbito, la implementación de métricas. A través de un estudio más profundo de los bienes intangibles pude comprobar cómo el enfoque conceptual de los mismos está desarrollado en la literatura, pero su implementación y gestión en el sector público son todavía escasos o, al menos, de menor intensidad que en el sector privado. Me planteé, entonces, la necesidad de conocer más sobre el capital intangible y su impacto en los organismos públicos para comprender por qué existe tal diferencia. Para dar satisfacción a esta inquietud, mi Trabajo Fin de Máster exploró de qué manera la comunicación puede contribuir a crear o destruir capital intangible en las crisis experimentadas en organizaciones públicas, más específicamente, en las operadoras ferroviarias españolas.

Al terminar este programa decidí dedicar más energías a la investigación realizando el doctorado. Entré en el Grupo de Investigación de Bienes Intangibles en el Sector Público de la Universidad Complutense de Madrid, en el que pude ir aclarando, junto con otros compañeros de doctorado e investigadores, los conceptos, teorías y suposiciones hechas en este campo de estudio. Así, participé en la organización de diversas actividades y talleres y entré en contacto con reputados investigadores internacionales de la categoría de Vilma Luoma-aho (Universidad de Jyväskylä, Finlandia), Robert Entman (George Washington University), Geert Bouckaert (Universidad de Lovaina, Bélgica), Karen Sanders (Universidad de Saint Mary's, Londres), John Bryson (Universidad de Minnesota), Barbara Crosby (Universidad de Minnesota), entre otros. Las aportaciones de cada uno de ellos a mi tesis doctoral en las conversaciones que hemos tenido han sido de verdadera utilidad e inspiración, aportándome mucho más de lo que podía esperar. Además, en el año 2016 disfruté de una estancia en la Universidad Queen Margaret de Edimburgo, donde compartí mis inquietudes con la profesora Magdalena Piezka. Con su ayuda pude orientar la investigación, acotar el campo de estudio e indagar en la literatura anglosajona, que resultó inspiradora.

Como suele ser habitual en las investigaciones doctorales, mi planteamiento atravesó diferentes fases. En un inicio pensé que la mejor manera de abordarlo consistía en observar una experiencia concreta de gestión gubernamental para incentivar el Compromiso Ciudadano (como los presupuestos participativos del Ayuntamiento de



Carreño, Principado de Asturias). Es posible que algún día vuelva a mirar a estas acciones para investigarlas, pero la lectura de la literatura así como la interacción con expertos en la materia me hicieron virar hacia una perspectiva más macroeconómica. Las presentaciones de partes de la investigación que he podido hacer en foros internacionales (tales como el organizado en Cracovia por la Europaeum, la conferencia de Milán de *The European Group for Public Administration* (EGPA), o los Congresos de la Asociación de Comunicación Política (ACOP) en Bilbao) me animaron a lanzarme a una exploración más ambiciosa de lo que el *Citizen Engagement* puede suponer para un país. Además, a través del trabajo que pude coordinar con la directora de tesis, María José Canel, y con Gabriela Ortega (Canel, Piqueiras y Ortega, 2017) me hice consciente de que hay una tendencia emergente, camino ya sin retorno, por la que los intangibles ocupan un lugar importante en las administraciones públicas del mundo entero. El presente trabajo se ha desarrollado en relación con un proyecto de investigación con fondos del Instituto Nacional de Administración Pública (INAP), en el que diferentes investigadores comparten perspectivas, enfoques y casos prácticos de los bienes intangibles. Contribuir a una mayor comprensión de lo que en esa tendencia es el Compromiso Ciudadano fue lo que finalmente me animó a dar el enfoque definitivo a esta investigación doctoral.

Este trabajo se enmarca en una profunda revisión de la literatura en el nivel teórico conceptual. El marco teórico, bajo el paraguas de la literatura de los activos intangibles aplicada al sector público (Canel & Luoma-aho, 2015 y 2018), profundiza en el término *Citizen Engagement*, en su definición como bien intangible, en las teorías más actuales del debate académico, en sus causas y efectos, y en los procesos por los cuales puede construirse un ciudadano comprometido.

En cuanto a la estructura del trabajo, esta investigación está dividida en dos partes. En la primera parte se concentra la revisión de la literatura con el fin de elaborar el marco teórico-conceptual, constituyéndose en base a la importancia que la investigación le está otorgando a los intangibles en el sector público; en la segunda, se detalla el análisis experimental realizado y se aportan los resultados obtenidos.

Más específicamente, la parte teórica sigue la siguiente lógica: la contextualización, primero, del significado del término *Citizen Engagement* y la descripción de las teorías asociadas al mismo; segundo, la exposición de las causas, expresiones y efectos del *Citizen Engagement* que recoge la literatura; tercero, la delimitación del contexto de

aplicación del bien intangible al ámbito de la Administración Pública y; cuarto, la aproximación a las definiciones de crecimiento y desarrollo económico y el establecimiento de las pautas que guiarán la observación empírica en el sentido macroeconómico.

La segunda parte de este trabajo se estructura en cuatro capítulos: primero, se detalla el planteamiento de la observación empírica, así como las preguntas de investigación, las hipótesis y los objetivos asociados; a continuación, se describe la metodología; en tercer lugar, se exponen los resultados de la investigación y; finalmente, el último capítulo recoge las conclusiones del trabajo, las limitaciones del mismo y la propuesta de futuras líneas de investigación.

En cuanto a las fuentes que he tenido que manejar, conviene hacer una distinción: por un lado, fuentes procedentes del campo académico que, desde distintas disciplinas tales como la Comunicación, la Ciencia Política o la Sociología, han abordado el término de compromiso en relación al concepto del “buen ciudadano” (Etzioni, 1996; Galston, 2001; Carpiní, Cook y Jacobs, 2004; Marlowe Jr. y Arrington-Marlowe, 2005, entre otras muchas) y; por otro lado, fuentes originarias en los organismos de desarrollo cuya concepción del *Citizen Engagement* está ligada al ámbito de la práctica del sector público (CIVICUS, *InterAction* y, por supuesto, el Banco Mundial). La observación empírica, por su parte, se ha construido en base a las encuestas internacionales procedentes de distintas bases de datos (*Eurobarómetro*, *Eurostat*, *Encuesta Social Europea*, etc.), así como en los datos del PIB per cápita obtenidos del Banco Mundial.

Entre las dificultades que me he encontrado en este trabajo cabe destacar la complejidad que entraña la definición del término *Citizen Engagement* (las definiciones consultadas en la literatura contemplan varias interpretaciones), la práctica inexistencia de modelos de medición que se puedan tomar como referencia para la realización de un estudio empírico del concepto y la dificultad para encontrar encuestas actualizadas y con datos compartidos sobre actitudes y comportamientos relacionados con el Compromiso Ciudadano o con la participación. Es indudable que una dificultad importante ha sido el desconocimiento del ámbito de la macroeconomía. He necesitado hacer una incursión en temas como el desarrollo económico, el crecimiento económico o, incluso, el propio término de riqueza. En este sentido me han sido de gran ayuda los trabajos de Weill (2010) y Perkins, Radelet y Lindauer (2013). En cuanto a la parte estadística, quiero dejar constancia, con contundencia, de mi agradecimiento a la

Facultad de Estadística de la Universidad Complutense. La que hasta hace pocos meses era su decana, Carmen Nieto Zayas, respondió con verdadera premura a una petición que hice en su día sobre cursos y herramientas estadísticas. La ayuda que tuve como respuesta por parte de Ana González-Outón y María Campo, dos estudiantes de dicha facultad, ha sido impagable. He aprendido cómo enfocar mis preguntas de investigación desde un modelo de regresión lineal, cómo aplicar el análisis factorial y de qué forma interpretar los datos resultantes.

Que estas personas, especialistas en estadística, se quedaran sorprendidas de la robustez del modelo de análisis de regresión así como de la capacidad explicativa de sus resultados me ha animado enormemente a ver en el *engagement* la capacidad transformadora que en un principio intuí (si bien con matices, como se expone en el trabajo). Los resultados muestran claramente que el capital intangible (y más concretamente, el Compromiso Ciudadano) es motor de crecimiento económico.

Termino este trabajo con la esperanza de haber contribuido algo a la exploración de esa caja negra que parece ser tan determinante para los países y de haber podido servir de orientación para la actuación de las administraciones públicas en sus políticas de impulso para que los ciudadanos se impliquen en los procesos públicos.

## INTRODUCTION

In 2006, the World Bank posed the question: Where is the wealth of nations? This entity, whose mission is to assist States in governance, attempted to answer this question through producing two reports (2006 and 2011) in which it attempted to measure the sustainable development of nations based on a new approach centred on the concept of wealth. These reports introduced into their analysis several variables which not only refer to produced wealth (such as produced capital or natural resources) but also attach relevance to intangible capital. The bank's answer to the question was a robust one: intangible capital was an important factor for growth in all the countries analysed and represented between 60 and 80 per cent of total wealth.

The relevance of this finding can be explored based on two different issues, two of which I will highlight here for the purpose of the present research. First, there is the question of the consequences that these data have for policy making: What does this finding that intangible capital is relevant to the wealth of nations imply for governance? The aforementioned reports concluded that the contribution of natural capital (derived from natural resources) to total wealth tends to decrease as income increases, while the proportion of intangible capital rises as income goes up. In other words, most of a nation's wealth depends directly on its intangible capital, which is higher in the case of rich countries. In short, the findings from the World Bank's reports show that in countries belonging to the Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD), intangible capital was the only significant driver of wealth. The conclusions derived from these reports indicate that if wealth is to be created, prominence should be given to intangible capital in public policies.

The second relevant issue derives from the first one, and it might be worded as follows. Given the relevance of intangible capital, what exactly is this set of assets of an immaterial nature, and what produces it? This question is at the heart of the present study, which focuses on elucidating the causes and sources of intangible capital, and specifically intangible capital linked to public institutions and citizens.

To explore intangible capital, the World Bank produced a calculation that attempts to break down intangible aspects into the indicators suggested by Kaufmann, Kraay and Mastruzzi (2006, 2009 and 2011) to measure governance quality. These are: Voice and

Accountability, Political Stability and Absence of Violence, Government Effectiveness, Regulatory Quality, Rule of Law, and Control of Corruption.

The model used by the World Bank in 2006 and 2011 focused on the Rule of Law indicator. This indicator represents the “quality of institutions”, and it measures the degree to which different actors within a specific society trust and abide by the rules that emanate from the authorities. It encompasses both citizens’ and the State’s respect for the institutions that govern the interactions between them. According to the report, this indicator was chosen because it “captures particularly well some of the characteristics of a country’s social capital” (World Bank, 2006, p. 92).

I highlight these reports here first of all because they are relevant to measuring capital and second because they attach relevance to the intangible capital that public authorities are able to generate in the context of a country’s development. These reports are a departure from the idea that the value of a country can only be computed in economic terms, and they assert that new measurement methods should be introduced. These reports might have been the first global warning about the existence of new drivers of growth for the 21st century. Furthermore, their approach poses fundamental questions for politicians and policy makers, and they seek to open up what I refer to as the “black box” of intangible capital (Canel, Piqueiras and Luoma-aho, 2017).

This doctoral research aims to examine the contents of this “black box”, the contents of which are relevant to the wealth of nations yet largely unknown. This challenge is certainly a big one, and so this research’s focus has been narrowed down to the exploration of a single intangible asset: Citizen Engagement. Based on the literature on intangible assets as these exist within the public sector (Canel & Luoma-aho, 2015 and 2018), this research explores the role that Citizen Engagement as an intangible asset exercises in this black box—that is, the part that it plays in creating wealth in different countries. Using data on the 27 EU Member States from the European Social Survey (ESS), the Eurostat database and the Eurobarometer, I explore whether this intangible resource can be a driver of wealth.

The development of my interest in this issue can be traced back to the Master’s Degree in Communication of Organizations that I started at the Complutense University of Madrid in 2013. This programme, and more specifically course units such as “Communication of Public Organizations” and “Methods and Techniques for Research,

Diagnosis and Evaluation” made me more aware of the specificities of strategic processes for managing intangible capital in the public sector as well as of obstacles to the implementation of metrics. Although by studying intangible assets in greater depth I was able to explore their conceptual development within the literature, I discovered that implementation and management of these assets in the public sector are a rarity, at least in comparison to the situation in the private sector. In order to learn more about intangible capital and its impact on public organizations, in my Master’s Thesis I explored, through a case study of Spanish railway operators, how communication has contributed to creating or destroying intangible capital.

At the end of this Master’s programme, I decided to continue to devote my efforts to academic research by beginning a doctorate. I joined the Complutense University of Madrid’s Research Group on Intangible Assets in the Public Sector, where I was able to explore, together with other doctoral colleagues and researchers, this field of study’s concepts, theories and assumptions. I contributed to the organization of several events and workshops and got in touch with renowned international researchers such as Vilma Luoma-aho (University of Jyväskylä, Finland), Robert Entman (George Washington University), Geert Bouckaert (University of Louvain, Belgium), Karen Sanders (University of Saint Mary’s, London), John Bryson (University of Minnesota) and Barbara Crosby (University of Minnesota), among others. The conversations about my doctoral research that I had with these scholars were inspiring and helpful. In addition, in 2016 I completed a research stay at Queen Margaret University in Edinburgh, where I was able to share my research interests with Professor Magdalena Piezka. With her help, I was able to narrow the field of study and review the English-language literature, which provided me with further inspiration.

As is usually the case in doctoral research, my approach passed through different phases. At first, I thought that the best way to address my research interests was to observe a concrete example of government management grounded in encouraging Citizen Engagement (such as the participatory budgets of the local council in Carreño, Asturias, Spain). There is a possibility that at some point in the future I will revisit such initiatives through my research, but the insights that I gained from the literature and my interactions with experts in the field made me turn towards a more macroeconomic perspective. The opportunities that I have had to share aspects of my research at international forums (such as the event organized in Krakow by the Europaeum, the

conference held in Milan by the European Group for Public Administration [EGPA] and the congresses of the Political Communication Association [Asociación de Comunicación Política; ACOP] in Bilbao) encouraged me to embark on a more ambitious exploration of what Citizen Engagement can mean for a country. In addition, through the work that I have conducted in coordination with my thesis director, María José Canel, and with Gabriela Ortega (Canel, Piqueiras and Ortega, 2017), I became aware that the importance of intangibles in public administrations across the whole world is not just an emerging trend but something that will only grow over time. The present work has been undertaken within the scope of a research project funded by the National Institute of Public Administration (Instituto Nacional de Administración Pública; INAP), in which different researchers share perspectives, approaches and practical cases of intangible assets. Contributing to a greater understanding of what Citizen Engagement is within this context is what ultimately convinced me to adopt this doctoral research's definitive approach.

This research has entailed a thorough review of the relevant conceptual and theoretical literature. Its theoretical framework, which falls under the umbrella of the literature on intangible assets as these exist within the public sector (Canel & Luoma-aho, 2015 and 2018), engages at a detailed level with Citizen Engagement, its definition as an intangible asset, the most recent theories from academic debates on the subject, its causes and effects and the processes by which an engaged citizen can be cultivated.

In terms of its structure, this study is divided into two parts. The first part contains a literature review that serves as a basis for elaborating the research's theoretical and conceptual framework. This review is grounded in the importance that researchers are now attaching to intangibles in the public sector. The second part describes the experimental analysis carried out and the results obtained.

More specifically, the theory-based first part proceeds as follows: first, the meaning of Citizen Engagement and the description of the theories associated with it are contextualized; second, the causes, expressions and effects of Citizen Engagement contained in the literature are set out; third, the context in which this intangible asset is implemented within the Public Administration is delimited; fourth, definitions of growth and economic development are addressed and the guidelines for the macroeconomic empirical observations are established.

The second part of this work is divided into four chapters. The first sets out the approach taken to empirical observation as well as the research questions, the hypotheses and the associated objectives. The second explains the methodology. The third describes the results of the investigation. Finally, the fourth chapter of this part offers the research's conclusions, limitations and proposals for future lines of research.

It is worth my making a distinction between the sources that I have worked with. On the one hand, I have drawn on scholarly sources from different disciplines such as Communication, Political Science and Sociology, which consider the term *engagement* in relation to the concept of the “good citizen” (Etzioni, 1996; Galston, 2001; Carpinì, Cook and Jacobs, 2004; Marlowe Jr. and Arrington-Marlowe, 2005, among many others). On the other hand, I have worked with sources originating from development organizations whose conception of Citizen Engagement is linked to public sector practice (CIVICUS, InterAction and, of course, the World Bank). My empirical observations, meanwhile, are based on international surveys contained in different databases (Eurobarometer, Eurostat, European Social Survey, etc.), as well as on data on GDP per capita obtained from the World Bank.

Among the difficulties that I have encountered in carrying out this research, it is worth highlighting the complexity involved in defining the term *Citizen Engagement* (the definitions consulted in the literature contemplate several interpretations), the virtual absence of measurement models that can be taken as a reference when conducting an empirical study on the concept, and the difficulty of finding up-to-date surveys with common variables on attitudes and behaviours related to Citizen Engagement or participation. One major difficulty has undoubtedly been my initial lack of expertise in macroeconomics. I have needed to delve into themes such as economic development, economic growth and even the definition of the very term *wealth*. The works of Weill (2010) and of Perkins, Radelet and Lindauer (2013) proved very helpful here. Regarding the statistical aspects of the research, I wish to state in no uncertain terms my gratitude to the Statistics Department at Complutense. Carmen Nieto Zayas, its dean until just a few months ago, responded with real urgency to a request that I made about courses and statistical tools. The help that I received in response from Ana González-Outón and María Campo, two students from that faculty, was invaluable. I have learned how to focus my research questions according to a linear regression model, how to apply factor analysis and how to interpret the resulting data.



The fact that these specialists in statistics were surprised by the robustness of the regression analysis model as well as by the explanatory capacity of its results has greatly encouraged me to identify the great transformative capacity of engagement that I had initially sensed through intuition (even if the results reveal nuances that I describe in the study). The results clearly show that intangible capital (and more specifically, Citizen Engagement) is an engine for economic growth, though this finding must be qualified.

As I finish this work, my hope is that I have contributed to exploring the “black box” that seems to be so decisively important for States. I also hope that my work can serve to orient the actions of public administrations in their policies aimed at making citizens more involved in public processes.

## Parte 1. Marco teórico-conceptual



# Capítulo 1. *Citizen Engagement*: concepto y teorías

Debemos comenzar con tres consideraciones sobre el uso que en esta tesis se hace del término *Citizen Engagement*:

- Debido a que *engagement* es un término ampliamente aceptado en la literatura académica utilizaremos indistintamente *engagement* o compromiso (i.e. traducción literal al castellano de *engagement*). No obstante, es necesario resaltar que “compromiso” no define en su totalidad el concepto de *engagement*.
- La idea de *engagement* se construye sobre distintos aspectos, como se expondrá en los siguientes epígrafes. *Citizen Engagement* es uno de ellos y sobre el que se centra este trabajo.
- Para indicar la consideración de *Citizen Engagement* como un bien intangible se escribirá su primera letra en mayúscula, tanto en castellano como en inglés.

El concepto *Citizen Engagement* es un fenómeno de estudio que se ha incrementado con los años, en parte, por la atención que las universidades le están dedicando desde la década de los ochenta. Ostrander (2004, p. 75) corroboró, a principios de siglo, la atención que la Academia le estaba dedicando al tema con sus congresos y publicaciones. Maurrasse (2001) habla de “un movimiento emergente” de *Citizen Engagement* que sitúa a comienzos de siglo (p. 1). Hoy en día el interés por este concepto es patente no solo en la investigación académica, sino también en las organizaciones.

Putnam (1995), uno de los autores clave en la introducción del término “capital social”, consideraba que se había producido un marcado cambio en el interés y el énfasis por el *Citizen Engagement* a finales del siglo XX. En base a las teorías que apuntan a una pérdida de capital social (Putnam, 1995) y a una disminución de la confianza del gobierno (Nye, Zelikow y King, 1997), algunos autores afirmarán años más tarde que “hay mucho en juego en saber más sobre el papel del *Citizen Engagement* como un componente central de una democracia” (Cooper, Bryer, Meek, 2006, p. 76).

Sin embargo, este concepto no ha surgido de forma espontánea. Aunque la fascinación que ha suscitado se haya incrementado recientemente, lo cierto es que hacía tiempo que el término atraía interés. Así lo explican Cooper, Bryer y Meek (2006, pp. 76-79) al señalar que el *Citizen Engagement* en los Estados Unidos se remonta, al menos, a las primeras comunidades puritanas, con su organización en torno a los convenios que sirvieron de base para el autogobierno. En particular reportan el “pacto de *Mayflower*”, firmado por los pasajeros varones que iban a bordo del navío con el mismo nombre en 1641. La firma de este tratado es considerada el “primer pacto como tal” (Cooper et al., 2006, p. 77). Las raíces del pensamiento y la práctica democrática de América se pueden encontrar en estos antecedentes de la reunión de la ciudad de Nueva Inglaterra, que a menudo se considera el ejemplo de la democracia directa en la historia de los Estados Unidos (Cooper et al., 2006, p. 77).

El Compromiso Ciudadano fue formándose de distintas maneras a lo largo del continente colonial americano, aunque el deseo de alcanzar el derecho al autogobierno acabó conduciendo a la sociedad americana a la ruptura de los lazos con los británicos. Por una acción colectiva se llegó a la Declaración de Independencia en 1776 y la creación de los gobiernos estatales inmediatamente después, para terminar en 1789 con la Constitución de Estados Unidos.

El argumento de Cooper et al. (2006) es que en el origen de los Estados Unidos hay una acción colectiva en favor de la independencia que tuvo asociada una serie de luchas cívicas. El pacto de *Mayflower* fue así el primer paso para la consecución de la independencia de las colonias y la subsiguiente Constitución, constituyéndose como un símbolo de actividad social. La unión de varias personas en torno a unas ideas con las que estaban comprometidos ponía en marcha la “maquinaria” de lo que hoy llamamos *Citizen Engagement*.

En la actualidad, el compromiso puede ser entendido como una vía para eliminar las distancias existentes entre las instituciones tradicionales del sector público -guiadas por la unidireccionalidad de acciones y comunicación-, vía que se ha reforzado gracias a la visión positiva que se ha generado en torno a la participación ciudadana.

Sirva esta introducción para acercarnos a los orígenes del *Citizen Engagement* y hacer visible su importancia en la vida social y política. Este marco conceptual inicial en el que se introduce el concepto establece las pautas sobre las que construir el cuerpo

teórico que se describe a continuación. El presente capítulo está estructurado en dos áreas principales: el contexto del *Citizen Engagement* en el presente trabajo y, las que consideramos, aclaraciones conceptuales elementales. El objetivo principal de los próximos epígrafes es establecer una definición del *Citizen Engagement* a partir de la descripción del entorno en el que se enmarca, las teorías que lo fundamentan y las cuestiones críticas que lo rodean.

## 1.1 El sector público como “lugar” del *Citizen Engagement*

El presente trabajo se encuadra en el ámbito de investigación desarrollado en torno a los intangibles en el sector público. La literatura relacionada con las percepciones públicas permite establecer ciertos antecedentes sobre este objeto de investigación, entre los que destacamos dos cuestiones:

- 1) La percepción de los ciudadanos sobre las organizaciones públicas suele ser negativa, especialmente debido a la excesiva burocracia, la ineficiencia y la corrupción (Vilma Luoma-aho, 2008, en Canel, 2017, p.13);
- 2) Los juicios emitidos por los ciudadanos no responden a una relación causa-efecto, sino que son el resultado de una compleja dinámica influida, entre otras razones, por su satisfacción con las políticas públicas, la comunicación e información que obtengan y la confianza (Van de Walle y Bouckaert, 2003; Carmeli y Tishler, 2005; James, 2009, 2010, 2011; James y Moseley, 2014; Sanders y Canel, 2015, en Canel, 2017, pp. 13-14).

La crisis económica, acontecida a principios del presente siglo, ha contribuido a acrecentar el malestar de los ciudadanos con la Administración Pública y la severidad de sus juicios. El papel de la Administración como garante de servicios públicos de calidad se ha visto dificultado por la mala situación financiera que ha obligado al sector público a “hacer más con menos” (Canel, 2017, p. 14) con el objetivo de sortear los problemas para satisfacer las demandas de la población (Thomas, 2013) y de mantener un buen nivel de excelencia (Luoma-aho, 2007).

En el análisis de la bibliografía existente se destaca el interés del sector público por la gestión de los bienes intangibles (Luoma-aho, 2007; Bossi, Fuertes y Serrano, 2014, entre otros), siendo posible recopilar un acervo de conocimiento sobre el *Citizen Engagement*. En la Tabla 1.1, se clasifican las aportaciones de los autores según las

distintas temáticas: definición del concepto, teorías básicas para el desarrollo del *Citizen Engagement*, explicaciones del proceso mental que debe atravesar un ciudadano para ser susceptible de comprometerse con la Administración, temas críticos sobre las tendencias empíricas del *Citizen Engagement*, la réplica a los supuestos o las suposiciones hechas en la literatura sobre el compromiso, la relación que existe entre el compromiso y la confianza para el desarrollo del primero y, por último, la influencia que tiene la comunicación en el impulso del *Citizen Engagement*.

**Tabla 1.1** Clasificación de autores sobre *Engagement*

	<b>Autores</b>
<b>Definición</b>	Verba y Nie (1972); Putnam (1993, 1995, 2000); Brady (1999); Carpini, Cook y Jacobs (2004); Adler y Goggin (2005); Cooper (2005); Dahlgren (2005); Marlowe Jr. y Arrington Marlowe (2005); Teorell et al. (2007).
<b>Teorías</b>	Habermas (1984, 1987, 1989); Dahlgren (2005); Zimmerman y Favell (2011).
<b>Causas del <i>engagement</i></b>	Uslaner (2003)
<b>Proceso mental subyacente al <i>engagement</i></b>	Delli Carpini (2004); Dahlgren (2005).
<b>Expresiones de <i>Citizen Engagement</i></b>	Putnam (1993, 1995, 2000); Carpini et al. (2004); Ekman y Amna (2012).
<b>Efectos</b>	Marlowe Jr. y Arrington Marlowe (2005); Coursey, Yang y Pandey (2012)
<b>Temas críticos</b>	Putnam (1993, 1995, 2000); Gaslton (2001); Dahlgren (2005).
<b>Réplica a los supuestos</b>	Marlowe Jr. y Arrington Marlowe (2005)
<b>Relación con la confianza</b>	Yang (2005); Yang y Callahan (2007); Van der Walle, Van Roosbroek y Bouckaert (2008); Dahlgren (2009); Van de Walle y Six (2014); Canel (2018)
<b>El papel de la comunicación en el <i>engagement</i></b>	Sanders, Canel y Holtz-Bacha (2011); Sanders y Canel (2015)

Fuente: Elaboración propia

Si bien es cierto que los autores argumentan que la gestión de la intangibilidad y del compromiso como un bien intangible puede ser determinante para reconducir la relación entre la Administración Pública y los ciudadanos (García de Castro et al., 2004; Bossi Queiroz et al., 2005; Luoma-aho, 2007; Canel y Luoma-aho, 2015; Canel, 2016), en la



práctica su desarrollo aún es escaso. El sector público se está mostrando reacio a los bienes intangibles (Luoma-aho & Makikangas, 2014), por lo que, tanto los casos específicos de buenas prácticas, como los análisis globales del estado de la cuestión son prácticamente inexistentes. Quizás esto se deba a la dificultad que entraña la gestión de materias incorpóreas y a que los bienes intangibles siguen siendo un campo emergente de investigación.

El presente trabajo se apoya en la idea de que son actores del sector público tanto los *policy makers* como los ciudadanos y que en su co-participación en áreas sobre la gestión pública reside la conceptualización básica del Compromiso Ciudadano.

Esta idea fue desarrollada por Boivard (2007), quien creía que la construcción del Compromiso Ciudadano, depende de que el sector público “reconceptualice la prestación de servicios como un proceso de construcción social en la que los actores de los sistemas de auto-organización negocian las reglas, normas y marcos institucionales en lugar de tomar las reglas del juego como algo dado” (p. 858). En otras palabras, el Compromiso Ciudadano con el sector público reside en la participación de los ciudadanos en la gestión de lo público.

Tomando este argumento como base, afirmamos que el *Citizen Engagement* constituye un aspecto muy importante de la vida pública, aportando beneficios tanto para los ciudadanos como para la Administración Pública. Nos servimos también de las razones que aportan Marlowe Jr, y Arrington-Marlowe (2005) para ampliar esta aseveración:

- 1) La eficacia de las organizaciones públicas y la confianza que en ellas tienen los ciudadanos son conceptos relacionados. El argumento de ambos autores se sustenta en la idea de que cuanto más confianza tengan los ciudadanos en el sector público, mayor será la percepción de los mismos sobre la eficacia de sus instituciones.
- 2) La confianza y la eficacia percibida dependen, en gran medida, de la capacidad de la Administración para activar el compromiso de los ciudadanos. Estos autores se apoyan en tres argumentos: a) los ciudadanos son usuarios de los servicios públicos, por lo que se encuentran en una posición privilegiada para opinar sobre el desempeño de los mismos; b) la información que puedan aportar los ciudadanos, a través de encuestas y otras formas de participación, le será

muy útil a la Administración para la mejora de los servicios que diariamente influyen en su vida; c) las mejoras pertinentes en los servicios, gracias a las demandas directas de los usuarios, provocará mayor satisfacción en los mismos, mayor confianza en las instituciones y una mejora en la percepción del desempeño de los organismos públicos.

- 3) Gracias al Compromiso Ciudadano no solo se mejora la prestación de servicios, sino que también se propicia la alineación de las políticas públicas con las necesidades de la población. Al “entender mejor las prioridades y preferencias de los ciudadanos” la toma de decisiones públicas estará más encaminada a las carestías de la comunidad (Marlowe Jr, y Arrington-Marlowe, 2005, p. 8), lo que provoca mayor satisfacción en el público y mejor gestión de los recursos, ya que estos se destinan a las necesidades reales.
- 4) Los flujos de información y la práctica de la transparencia son determinantes en el proceso de activación del *engagement*. La propuesta de Marlowe Jr, y Arrington-Marlowe (2005) es hacer de la transparencia la bandera del compromiso: el público ha de ser consciente de las decisiones gubernamentales que pueden influirle gracias a la información proporcionada por las instituciones públicas. Es el sector público el que debe informar al ciudadano y hacerle ver que sus opiniones son beneficiosas para la comunidad.
- 5) Las instituciones públicas deben estar pendientes de las nuevas formas de proactividad ciudadana que se están desarrollando. “En un mundo de dinámica cambiante, las instituciones públicas tienen que trabajar muy duro para mantenerse en contacto con las inquietudes, necesidades, aspiraciones y valores de las personas que representan y sirven” (Marlowe Jr, y Arrington-Marlowe, 2005, p. 8). Específicamente, los autores se están refiriendo al factor tecnológico y las nuevas herramientas de participación pública que de él derivan.
- 6) Por último, aseguran que un buen nivel de compromiso con la Administración Pública implica la construcción de ciudadanos más conscientes. En este sentido, Marlowe y Arrington-Marlowe (2005) plantean que la participación de los ciudadanos en cuestiones públicas no puede estar orientada únicamente a la resolución de un problema concreto, sino que debe servir para “agregar valor más allá del objetivo en cuestión” (p. 10). De esta manera, se fomentarían y

mejorarían las habilidades de la ciudadanía, en los siguientes aspectos (Marlowe Jr, y Arrington-Marlowe, 2005): a) el compromiso con las instituciones públicas desarrollaría la capacidad de los ciudadanos de ver y comprender las diferentes opciones que existen tras un mismo problema; b) los ciudadanos comprometidos serían capaces de identificar que “pocos asuntos públicos están aislados” y que, por tanto, “una decisión sobre un tema puede afectar a otro” (Marlowe Jr, y Arrington-Marlowe, 2005, p. 10). Esta habilidad los convertiría en ciudadanos más conscientes; c) con la activación del *engagement* los ciudadanos aprenderían a “compensar las acciones y los riesgos en el establecimiento de prioridades” (Marlowe Jr, y Arrington-Marlowe, 2005, p. 10); d) también desarrollarían la capacidad de priorizar deseos y necesidades inmediatas en comparación con los deseos y necesidades a largo plazo; e) gracias al desarrollo del compromiso entre el ciudadano y la Administración Pública se podría incrementar “la capacidad de buscar y crear soluciones mutuamente aceptables que equilibren varias perspectivas” (Marlowe Jr, y Arrington-Marlowe, 2005, p. 10).

Las ventajas sociales y políticas de la participación pública (entendida en el mismo sentido para estos autores que el Compromiso Ciudadano) son una parte clave en el contexto de las democracias representativas. Sin embargo, Marlowe y Arrington-Marlowe recomiendan recordar que las formas de participación son complementarias a las decisiones políticas, es decir, el propósito de promover el compromiso de los ciudadanos con la Administración consiste en propiciar ciudadanos más informados y críticos que puedan ser útiles para que el sector público gestione mejor los recursos. Con ello, no se pretende sustituir a los responsables políticos ni su responsabilidad, sino ayudarlos en la toma de decisiones públicas (Marlowe Jr, y Arrington-Marlowe, 2005).

## 1.2 Aclaraciones conceptuales

La literatura sobre el compromiso es extensa y variada, por lo que el objetivo del presente apartado es establecer las lindes conceptuales para definir el *Citizen Engagement*. Las aportaciones pueden clasificarse en dos grupos: a) las que versan sobre aquellas acciones desarrolladas por los ciudadanos para involucrarse en la vida pública; y b) las que versan sobre aquellas acciones llevadas a cabo por las instituciones

públicas para promover el *Citizen Engagement*. Por eso, en esta delimitación conceptual, primero se explora el significado de dos términos básicos, el de “ciudadano” y el de “institución”; en segundo lugar se aborda en detalle la definición del *Citizen Engagement* y; por último, se contrapone esta definición con términos colaterales, como son los de *Political Engagement*, *Democratic Engagement* y *Public Engagement*.

### 1.2.1 Aproximación a los conceptos básicos del *Citizen Engagement*

En la realidad del *engagement*, que es objeto de este trabajo, participan dos actores clave: el ciudadano y las instituciones públicas. Ambas partes están involucradas en el proceso: por un lado, los ciudadanos eligen a los representantes de las instituciones y juzgan sus actos; por otro, las instituciones públicas realizan su labor en favor de las necesidades que tiene la ciudadanía. Lo bien que lo hagan estas y las percepciones que aquellos puedan tener son factores que determinarán las relaciones que se establecen entre instituciones y sociedad y, en definitiva, que determinen un nivel de compromiso.

#### 1.2.1.1 Ciudadano

De forma genérica, los estudios sobre el papel del ciudadano han sido abordados por distintas disciplinas, tales como la Ciencia Política, la Comunicación y la Sociología (Etzioni, 1996; Galston, 2001; Carpini et al., 2004). Sin embargo, no solo los teóricos se han encargado de moldear el término, sino que la concepción de lo que es un “buen ciudadano” también ha ido evolucionando de manera natural con el paso de los siglos. Históricamente, considera Dunne, “los buenos ciudadanos eran considerados patriotas que tenían el deber de dar su vida por la seguridad y la libertad del estado” (2008, p. 17). Este autor afirma que (Dunne, 2008):

*Los buenos ciudadanos fueron los que se tomaron en serio sus deberes, apoyaron la tributación progresiva para ayudar a los más vulnerables en la sociedad y entendieron la exigencia de su deber de participar en la esfera pública (incluso si este se limita a votar en las elecciones) (p. 17).*

La ciudadanía activa no solo está basada en planteamientos éticos, sino que desarrolla sus actividades cívicas “en una esfera pública ampliada con formas más inclusivas y responsables de deliberación” (p. 17).

En unos años hemos pasado de entender al ciudadano como un sujeto pasivo a hacerlo partícipe de la vida pública y, en este sentido, el Banco Mundial considera al ciudadano “como el cliente final del gobierno, de las instituciones de desarrollo y del sector privado en un país” (Banco Mundial, 2014, p. 7). En este contexto, el término ciudadano no se usa en un sentido legal, sino en su sentido más amplio, aquel por el que se describe a “todas las personas en una sociedad o país de manera inclusiva y no discriminatoria” (Banco Mundial, 2014, p. 8). Para una entidad del ámbito de la práctica del sector público como es este organismo de desarrollo, el ciudadano es universal y “cliente” destinatario, en el sentido de usuario, de los servicios que se proporcionan.

En el ámbito académico la consideración del ciudadano activo admite distintas perspectivas y, si bien la provisión de un servicio es también idea central, la consideración de “cliente” es objeto de debate. Por ejemplo, Brown, Gaudin y Moran (2013, p. 96) se preguntan por la diferencia entre ciudadano y consumidor, afirmando que en el sector público parece más adecuada la palabra ciudadano, ya que la palabra “consumidor” está asociada al ámbito privado donde los usuarios, a través de un intercambio monetario con la empresa proveedora, adquieren los materiales o servicios que desean. En el sector público ese intercambio monetario no existe como tal. Si bien las instituciones son proveedoras de servicios, lo son de distinto modo. En este sentido, Brown et al., (2013) sugieren que “los ciudadanos no son solo consumidores y receptores de los servicios públicos, sino que tienen un rol en la determinación y organización de esos servicios y prioridades” (p. 96). En este sentido, afirman (Brown et al., 2013):

*Hasta hace relativamente poco las instituciones públicas han sido ambivalentes sobre el uso de la palabra "cliente" -que transmitía una sensación de venta- pero cuando se la vinculó a otras palabras como atención o servicios, poco a poco se ganó el reconocimiento y ahora es de uso bastante común. Con ella se otorga de una mayor sensación de poder al cliente, en lugar de ser un receptor pasivo, lo que ha llevado a dejar claro lo que el cliente debe esperar de los servicios, las comunicaciones y las normas, a menudo a través de las cartas de los clientes (p. 70).*

Es decir, en la definición de ciudadano (activo) hay también atribuida una responsabilidad en los servicios públicos que utiliza y, esta responsabilidad, está en la base del *Citizen Engagement*. El nivel de implicación del ciudadano con lo público

estaría determinando una graduación de la calidad del mismo. Así lo considera, por ejemplo, Frederickson (1991, citado en Bingham, Nabatchi y O'Leary, 2005, pp. 549-550), quien define al “buen ciudadano” de los Estados Unidos como el ciudadano virtuoso, “aquel que entiende los documentos fundacionales (como la Constitución), que cree en los valores del régimen estadounidense como derechos naturales, que asume la responsabilidad moral individual y ejerce la civilidad, incluyendo la paciencia y la tolerancia en el discurso”. En otras palabras, un ciudadano, será mejor ciudadano cuanto más comprometido esté con su entorno.

En la misma línea Marlowe Jr. y Arrington-Marlowe (2005, p. 4) atribuyen al ciudadano un conjunto de derechos y responsabilidades, lo que lleva consigo, entre otros, el derecho a la información (pues un ciudadano más informado o con mayor conocimiento del entorno estará más comprometido con las instituciones) y la responsabilidad de la iniciativa (pues el ciudadano tendrá que monitorizar los sucesos críticos y responder a los acontecimientos relacionados con su gobierno). En definitiva, en la base del concepto *Citizen Engagement* hay un ciudadano no solo con derechos, sino también con responsabilidades.

Entonces, ¿qué determina a un buen ciudadano? Galston se hizo esta pregunta en el año 2001 y razonablemente argumentó que “los buenos ciudadanos se hacen, no nacen. La cuestión es ¿cómo, por quién, con qué fin?” (p. 217). En esta tesis se tratará de dar respuesta a ello.

#### 1.2.1.2 Institución pública

Una institución pública, según Marlowe Jr. y Arrington-Marlowe (2005), es:

*Una entidad que se financia con cargo a fondos públicos, tales como los impuestos o tasas, que está dirigida por funcionarios electos o nombrados, que la guían en nombre de la comunidad en general y que tienen por objeto algún bien público* (p. 4).

En esta definición la esencia de la institución pública reside en la función de satisfacer necesidades de los ciudadanos. El concepto del *Citizen Engagement*, entonces, implica la relación entre ciudadano e institución que tiene por objeto la satisfacción de una necesidad de interés público. Y como “los servicios públicos deben

ser proveídos de forma justa y equitativa, pero deben cumplir también con las normas de buena calidad del servicio al cliente” (Brown et al., 2013, p. 69), fomentar el *Citizen Engagement* lleva consigo tanto la búsqueda de la calidad para el “cliente” como trabajar para implicarle en lograr proporcionar esa calidad con unas determinadas condiciones.

### 1.2.2 *Citizen Engagement*

La definición más simple de *engagement* (compromiso), encontrada en varios diccionarios, se refiere a la acción de comprometerse o el estado por el que se está comprometido. En el ámbito académico la literatura es extensa y variada por lo que, a efectos del presente trabajo, resulta de utilidad clasificar las aportaciones según dos perspectivas: por un lado, las contribuciones que exploran el significado de ciudadano comprometido enfocándose en el estudio de las causas y efectos, lo que incluye también el análisis del proceso mental del compromiso o las expresiones –comportamientos– que lo reflejan (ver, por ejemplo, Verba y Nie, 1972; Brady, 1999; Adler y Goggin, 2005; Cooper, 2005; Teorell, Torcal y Montero, 2007); por otro, las contribuciones que analizan las acciones específicas que los organismos públicos realizan para conseguir involucrar a los ciudadanos en lo público (ver, por ejemplo, Marlowe Jr, y Arrington-Marlowe, 2005; Yang y Callahan, 2007; Ellen Claes y Marc Hooghe; 2008).

Para profundizar en lo que significa el compromiso asociado al ciudadano (*Citizen Engagement*) en el ámbito del sector público, la estructura de este epígrafe es la siguiente: una primera aproximación general al concepto, seguida de la conceptualización del mismo desde la perspectiva de los ciudadanos y de las organizaciones públicas. Por último, se describe la coproducción como una acción de compromiso que va más allá de la participación tradicional con la que se relaciona al término *engagement*.

#### 1.2.2.1 La concepción del *Citizen Engagement* en los organismos de desarrollo

En el ámbito de la práctica del sector público, el término Compromiso Ciudadano aparece de forma más explícita y continuada en el año 2013, cuando el Banco Mundial

organizó una conferencia sobre el *Citizen Engagement* con CIVICUS<sup>1</sup> e InterAction<sup>2</sup> “para destacar el valor de involucrarse con los ciudadanos para un desarrollo efectivo” (Banco Mundial, 2014, p. 6). Este concepto es definido como “la interacción bidireccional entre ciudadanos y gobiernos o el sector privado: diálogo de políticas, programas, proyectos y servicios de asesoramiento y análisis”, que otorga a los ciudadanos posición “en la toma de decisiones con el objetivo de mejorar los resultados intermedios y finales de desarrollo de la intervención gubernamental” (Banco Mundial, 2014, p. 8).

Para este organismo internacional, compuesto de cinco organizaciones (*The International Bank for Reconstruction and Development, The International Development Association, The International Finance Corporation, The Multilateral Investment Guarantee Agency* y *The International Centre for Settlement of Investment Disputes*):

*La participación de los ciudadanos y de las organizaciones de ciudadanos en el debate de las políticas públicas o en la prestación de los servicios públicos así como la contribución a la gestión de los bienes públicos, constituye un factor crítico para que la elaboración de las políticas y acciones de desarrollo respondan a las necesidades y aspiraciones de las personas y, potencialmente, de los pobres* (Banco Mundial, página web).

Para describir el proceso del *Citizen Engagement* el Banco Mundial utiliza un plano de dos ejes: el de la implicación que los gobiernos hacen de los ciudadanos en la toma de decisiones (y, por tanto, la autoridad que le otorgan) y, por otro lado, el nivel de interacción con ellos. Avanzar en el plano supone subir una escalera que tiene los siguientes peldaños (Figura 1.1):

- 1) Informar: proveer a los ciudadanos de información justa y objetiva que les ayude a comprender el problema existente, las alternativas y las soluciones);
- 2) Consultar: buscar el *feedback* de los ciudadanos;
- 3) Colaborar: involucrar a los ciudadanos en las tomas de decisiones;
- 4) Empoderar: dejar en manos de los ciudadanos la toma de decisión final.

---

<sup>1</sup> Organización internacional sin ánimo de lucro, que se describe a sí misma como "una alianza global dedicada a fortalecer la acción ciudadana y la sociedad civil en todo el mundo".

<sup>2</sup> Alianza de organizaciones no gubernamentales (ONG) con sede en Washington, D.C.



**Figura 1.1** La escalera de la participación ciudadana del Banco Mundial



Fuente: Banco Mundial, 2014, p. 8.

De aquí se desprenden dos ideas que son de gran interés antes de abordar la definición del *Citizen Engagement* en el ámbito académico. La primera, que avanzar en el grado de compromiso implica un mayor nivel de interacción entre organizaciones públicas y ciudadanos; la segunda, que prosperar implica también una cesión de poder a la sociedad por parte de las autoridades públicas.

#### 1.2.2.2 La descripción del *Citizen Engagement* desde el ciudadano

Este apartado explora las aportaciones de la literatura que se han centrado en las acciones del ciudadano. Según el enfoque de los autores, estas acciones pueden ser políticas o públicas.

Dentro del primer grupo, la fuente de referencia es Putnam (1993, 1995, 2000). En su marco de análisis el compromiso se demuestra leyendo periódicos, asistiendo a reuniones públicas, ejerciendo el voto, confiando en el gobierno, participando en organizaciones y sindicatos, profesando una religión, realizando acciones de voluntariado, participando en organizaciones cívicas u organizaciones fraternales, así como confiando en el resto de la comunidad (confianza interpersonal) a través de la participación asociativa.

En esta misma línea, Verba y Nie (1972, pp. 56-63) identifican el *Citizen Engagement* con acciones que realizan los ciudadanos para activar su relación con los poderes públicos. Ejemplos de ello podrían ser la votación, la actividad personal durante una campaña (incluyendo la afiliación o el trabajo para los partidos y organizaciones políticas, así como la donación de dinero), el ponerse en contacto con los funcionarios públicos o las actividades de cooperación o comunales.

Por su parte, Brady (1999) relaciona el concepto con la participación ciudadana. Para él, el compromiso es “la acción de los ciudadanos comunes orientados a influir en algunos resultados políticos” (p. 737).

Cooper (2005, p. 534) lo define como “las personas que participan junto a la deliberación y la acción colectiva dentro de una gama de intereses, instituciones y redes, desarrollando una identidad cívica e involucrando a las personas en procesos de gobernanza”.

En relación con el segundo grupo, los autores se alejan de esta visión política y sitúan las actividades altruistas en el centro de la definición de compromiso. Este enfoque puede estar relacionado con que, en algunos contextos, cívico significa “bien público”, es decir, una especie de “servicio” para hacer el bien a los demás.

De esta forma, Ekman y Amna (2012, p. 288) señalan que “las personas que prestan atención a los asuntos sociales también participan más activamente en la sociedad, de diferentes maneras”. La donación de dinero, la participación en proyectos sociales como “la construcción de escuelas o sistemas de suministro de agua potable en países en desarrollo”, el apoyo a la investigación contra el cáncer y otras enfermedades cardíacas y el cuidado del medio ambiente, ya sea a través del reciclaje o “mediante la organización en grupos para desplazarse con un mismo coche para ir a trabajar”, son formas de expresión de compromiso destacadas por estos autores (p. 288).

Adler y Goggin (2005) también entienden por *Citizen Engagement* las “actividades hechas por ciudadanos comunes que pretenden influir en aquello que es de interés para los demás, fuera de la propia familia y círculo de amigos íntimos” (p. 241); a lo que añaden que “un ciudadano activo participa en la vida de una comunidad con el fin de mejorar las condiciones de los demás o para ayudar a moldear el futuro de la comunidad” (p. 241).

La diferencia entre ambos grupos de autores es que en estas últimas definiciones se pone de manifiesto la idea del ciudadano como un agente creativo y activo que trabaja para reformar y mejorar la comunidad. Se aparta la concepción del ciudadano como agente destinado a cumplir las demandas de la comunidad política.

#### 1.2.2.3 El *engagement* desde las acciones de las organizaciones

Entre los autores que ponen el foco en las acciones de la institución pública como activo para desarrollar el Compromiso Ciudadano, cabe destacar a Marlowe y Arrington-Marlowe (2005). Para estos autores, el *Citizen Engagement* está determinado por los esfuerzos que hacen los organismos institucionales “para que lo que se aspira a lograr sea consistente con las necesidades, aspiraciones y valores de los ciudadanos que lo financian y al ciudadano a quien servir” (p. 4).

Ellen Claes y Marc Hooghe (2008) también ponen el acento en las acciones de las organizaciones. Según sus estudios, el compromiso está directamente relacionado con la educación, entendida como aquello que “se utiliza para describir cualquier esfuerzo del sistema educativo con el objetivo de promover el desarrollo de normas de ciudadanía entre los alumnos” (p. 4). Si esta depende del Estado, podemos interpretar que su idea de desarrollo de este concepto está ligada a las acciones que se tomen desde la organización pública. En su estudio *Citizenship Education and Political Interest* afirman que “idealmente, la expectativa es que la educación ciudadana impulse el interés político y, por tanto, también la probabilidad del compromiso ciudadano y político” (p. 3).

En un estudio del año 2002, Sott Keeter, Cliff Zukin, Molly Andolina y Krista Jenkins observaron la pérdida progresiva de compromiso en los jóvenes. Según sus investigaciones, apoyadas en los datos obtenidos de más de tres mil encuestas hechas a ciudadanos americanos de entre 15 y 25 años, “hay una fuerte evidencia de que se ha fallado en el intento de mantener intacta la cadena de compromiso político” (p. 2). Aseguran que más de la mitad de los jóvenes encuestados están desligados de la actividad política, mientras que solo el 15% está realmente involucrado. Uno de cada diez (11% aproximadamente) estaba en ese momento comprometido con causas tanto cívicas como políticas. Este estudio alcanza una conclusión clave muy relacionada no solo con el poder que tienen las instituciones públicas a la hora de generar Compromiso

Ciudadano, sino también con la necesidad que tienen de promoverlo para conseguir ciudadanos involucrados (Keeter et al., 2002):

*Los ciudadanos comprometidos no se crean a ellos mismos. No debemos esperar una combustión espontánea de compromiso. Las normas culturales están en contra de lo primero, al igual que las leyes de la física están en contra de esto último. Los jóvenes necesitan ayuda para llegar a estar involucrados. Responden a las iniciativas propuestas en la escuela, al menos en el corto plazo, así como a otras invitaciones de participación. La discusión abierta en la escuela y en el hogar sobre hechos políticos también marca una diferencia. Crecer con un voluntario en casa tiene un fuerte impacto en su nivel de participación tanto en asuntos cívicos como políticos (p. 2).*

Con una conceptualización muy similar, Yang y Callahan (2007) se refirieron al término “esfuerzos de participación ciudadana” como “las actividades iniciadas por el gobierno para fomentar la participación ciudadana en la toma de decisiones administrativas y los procesos de gestión” (p. 249). Ambos autores recogieron en su investigación interesantes reflexiones y una carencia: se necesitan más estudios que expliquen los esfuerzos de participación ciudadana basándose en un modelo conceptual completo.

De sus reflexiones podemos deducir que la burocracia influye en los procesos participativos y que la decisión de participar es, en última instancia, la respuesta de los ciudadanos a una iniciativa de la Administración. Los gestores públicos diseñan políticas pensando en “lo que es mejor para la comunidad” (Selden, Brewer y Brudney 1999, citados en Yang y Callahan, 2007, p. 250), ya que su deseo es “resolver los problemas y lograr el interés público” (DeSantis, Glass y Newell 1992, citados en Yang y Callahan, 2007, p. 250). La legitimidad de su papel depende de cómo de relacionadas estén “sus acciones con valores tan fundamentales como la eficiencia, la representación, los derechos individuales y la equidad social” (Yang y Callahan, 2007, p. 250).

La visión de estos autores se une a las definiciones de Marlowe y Arrington-Marlowe (2005) y Claes y Hooghe (2008), para quienes el compromiso, ya sea ciudadano o político (términos que por su interés retomaremos en el siguiente epígrafe), necesita una fuente de impacto que lo genere. Los ciudadanos requieren de una motivación extra que

les lleve a querer estar involucrados en el ámbito público. Parece que ese impulso, según las visiones descritas, debe darse desde la Administración Pública.

#### 1.2.2.4 El *engagement* como coproducción

Las acciones de coproducción van más allá de las tradicionales formas de participación. Debido a esta peculiaridad, a continuación se describe el concepto y sus formatos con el objetivo de manifestar lo beneficioso que es para la comunidad y para la Administración Pública la puesta en práctica de este tipo de medidas de *engagement* en el ámbito público.

El concepto de coproducción, aunque es un fenómeno “que siempre ha existido” (Brandsen y Honingh, 2015, p. 427), está siendo objeto de estudio en investigaciones recientes (Bovaird, 2007; Bovaird y Loeffler, 2010, 2012; Brandsen y Honingh, 2015; Bovaird, Ryzin, Loeffler y Parrado, 2015), especialmente por el interés que suscita “la manifestación de un paradigma de gobernanza emergente en el que la colaboración y la participación son más centrales” (Bryson, Crosby y Bloomberg, 2014, citados en Brandsen y Honingh, 2015, p. 427), así como “por el reconocimiento de que los resultados de las instituciones públicas dependen de múltiples partes interesadas, en particular de los usuarios de los servicios y las comunidades en las que viven” (Bovaird et al., 2015, p. 1).

Las definiciones del concepto son variadas. La más clásica lo define como “la prestación de servicios a través de servicios regulares, relaciones a largo plazo entre proveedores (en cualquier sector) y usuarios de los mismos u otros miembros de la comunidad, donde todas las partes hacen contribuciones de recursos sustanciales” (Bovaird, 2007, p. 847).

En una versión más actual, Bovaird y Loeffler (2012) recogen la definición de NESTA (2011), la cual incluye los términos reciprocidad, mutualidad e igualdad como elementos garantes de la coproducción. Así, afirman que:

*La coproducción significa ofrecer servicios públicos en una relación igualitaria y recíproca entre profesionales, personas que usan servicios, sus familias y sus vecinos. Cuando las actividades se coproducen de esta manera, tanto los servicios como los barrios se convierten en agentes de cambio mucho más eficaces* (p. 1121).

Tuurnas (2015) aporta el interesante punto de vista de Osborne et al. (2013), quienes vinculan “las tradiciones de la administración pública y las ciencias de los servicios” (p. 584). Estos autores entienden la coproducción como “un componente inalienable de la prestación de servicios públicos que sitúa las experiencias y los conocimientos del usuario del servicio en el centro del diseño y la prestación de servicios públicos eficaces” (Osborne et al., 2015, p. 146, citado en Tuurnas, 2015, p. 584).

Por su parte, Brandsen y Honingh (2015) trataron de avanzar en la definición proponiendo un consenso de las aportaciones anteriores. Así, proporcionan la siguiente aproximación: “la coproducción es una relación entre un empleado pagado de una organización y (grupos de) ciudadanos individuales que contribuyen directa y activamente en el trabajo de la organización” (p.431). Con esta propuesta quieren hacer explícitas tres premisas: a) la coproducción es una relación entre los empleados de una organización y los ciudadanos individuales; b) requiere de aportaciones directas y activas de estos ciudadanos al trabajo de la organización (la recepción de servicios pasivos no es, por tanto, coproducción); c) el profesional es un empleado remunerado de la organización, mientras que el ciudadano recibe compensación por debajo del valor de mercado o ninguna compensación en absoluto.

Si bien existe bastante consenso en la definición del término, la construcción de una única clasificación de acciones aún sigue suponiendo un desafío. Bovaird (2007, pp. 848-850) ha sido quien más ha trabajado en este asunto. En la primera década del siglo XX describió su propia tipología, compuesta por siete acciones de coproducción:

- 1) Prestación de servicios con consulta a la comunidad de usuarios sobre cuestiones de planificación y diseño de servicios (los ciudadanos participan en las etapas de planificación y diseño, aunque los servicios sean prestados por profesionales)  
Ejemplo: los ciudadanos pueden influir en el presupuesto anual.
- 2) Colaboración de los usuarios con los servicios diseñados profesionalmente (sentido opuesto al anterior: los profesionales determinan el diseño y la

planificación del servicio, pero son los usuarios los que proceden a su entrega. Ejemplo: pagos directos a los usuarios de los servicios de atención que pueden adquirir atención profesional.

- 3) Completa coproducción usuario-profesional: la suma de las anteriores. Todos los actores (usuarios y profesionales) comparten las tareas de planificación, diseño y entrega de servicios.
- 4) Usuarios y profesionales colaboran en la entrega de servicios, pero no existe planificación formal ni diseño. Ejemplo: asociaciones locales que se especializan en actividades de ocio y piden ayuda profesional solo cuando organizan eventos especiales.
- 5) Los profesionales planifican y la comunidad, por sí sola y sin ayuda externa, entrega de forma exclusiva los servicios. Ejemplo: Voluntariado organizado por una asociación/administración.
- 6) Entrega exclusiva por parte de la comunidad de usuarios de servicios coplanificados: los usuarios prestan o entregan servicios que ayudan a planificar y diseñar, por ejemplo, actos de limpieza de centros comunitarios acordados entre los usuarios y las organizaciones oficiales.
- 7) Realización de planificación, diseño y entrega por cuenta ciudadana: es lo que se conoce como una comunidad autogestionada (como grupos de juegos infantiles, clubes de desayunos escolares y/o festivales locales).

Si bien el presente trabajo no operacionaliza la exploración de la coproducción como tal, considero necesario introducir el término, dado que es una de las formas de generación de *engagement* que ha ganado interés tras la recesión económica mundial de 2008. Se considera que la participación ciudadana que va ligada a la coproducción es una forma de reducir los costos de los servicios públicos. En esta línea y en base a los estudios de distintos autores (Frederickson 1982; Schachter 1995; Thomas 1995; King, Feltey, and Susel 1998; Denhardt and Denhardt 2015), Hong (2015) afirma que:

*Los estudiosos han señalado el potencial de la participación ciudadana, combinada con instituciones públicas bien desarrolladas, para abordar los déficits democráticos mediante la realización de procesos inclusivos e igualitarios de toma de decisiones dentro de los gobiernos (p. 572).*

Alineado con esta idea, el Banco Mundial (2014) considera que:

*Involucrar a los ciudadanos en el monitoreo de la entrega de servicios, ingresos, ejecución del presupuesto, adquisiciones, adjudicaciones de contratos y políticas de reforma puede aumentar la transparencia, mejorar la eficiencia en la entrega de servicios o la ejecución del presupuesto, y reducir las oportunidades de corrupción (p. 47).*

### 1.2.3 Conceptos relacionados

El presente epígrafe pretende traer a colación términos relacionados con el de Compromiso Ciudadano, con los que comparte matices importantes y también significativas diferencias. La misión de los siguientes epígrafes es dilucidar las divergencias que hacen del compromiso político, democrático, público y ciudadano conceptos únicos.

#### 1.2.3.1 Political Engagement

La idea central de la dimensión política del compromiso tiene que ver con el juego de poder que se desarrolla en torno a la distribución de recursos públicos. Así aparece en la definición de Conge (1988), que aporta la siguiente disquisición de *political engagement*:

*Acciones individuales o colectivas, a nivel nacional o local, que apoyan o se oponen, de manera intencional o sin intención a estructuras estatales, autoridades y/o decisiones respecto a la distribución de los bienes públicos. Es necesario hacer énfasis en tres aspectos de esta definición. Primero la acción puede ser verbal o escrita. Segundo, puede ser violenta o pacífica. Tercero, puede ser de cualquier intensidad (p. 245).*

En un contexto cercano a la participación política, Teorell et al. (2007) conciben el término como las acciones o actividades realizadas por ciudadanos de a pie que de alguna manera están dirigidas a influir en los resultados políticos en la sociedad. Desde esta perspectiva introdujeron una amplia tipología que abarca cinco dimensiones enfocadas en la actividad política del ciudadano:



- 1) La participación electoral;
- 2) La participación activa de los ciudadanos. Incluye la donación de dinero a la caridad, el boicot y el consumo político, así como la firma de peticiones. Esta dimensión “aborda el papel de los ciudadanos como consumidores críticos” (Ekman y Amna, 2012, p. 287);
- 3) La actividad del ciudadano realizada en un partido político. Especialmente siendo miembro de un partido, actuando de forma activa dentro de un partido, realizando trabajo voluntario a favor de un partido o donando dinero a una entidad política;
- 4) La actividad de protesta. Expresada a través de la participación ciudadana en manifestaciones, huelgas y otras actividades que expresen queja o descontento;
- 5) Las acciones realizadas por los ciudadanos para ponerse en contacto con los representantes públicos. Incluye el contacto con organizaciones, políticos o funcionarios públicos.

El proceso mental del que deriva el *political engagement* está también sometido a diferentes variables. Hablando específicamente de compromiso político responsable, Colby, Beaumont, Ehrlich y Corngold (2010, p. 2) entienden que este “implica un conjunto multidimensional de inclinaciones, competencias y comportamientos”, tales como el “entendimiento político, habilidades, motivación y estar involucrados” que se van formando, según estos autores, en base a las experiencias vitales.

El compromiso político “adopta una serie de formas diferentes, incluidas formas convencionales que involucran procesos electorales (por ejemplo, votación, campañas electorales, etc.) y formas no convencionales que ocurren fuera de los procesos electorales (por ejemplo, participación en manifestaciones políticas, etc.)” (Barrett y Brunton-Smith, 2014, p. 2). El *Citizen Engagement* “también implica diversos tipos de actividades, que incluyen trabajar de forma colectiva para resolver problemas comunitarios, pertenecer a organizaciones comunitarias, asistir a reuniones sobre asuntos de interés, voluntariado, hacer donaciones a organizaciones benéficas, etc.” (Barrett y Brunton-Smith, 2014, p. 2).

Considero conveniente señalar aquí la diferenciación hecha por Wang y Wart (2007, p. 268) entre “participación política” y “participación pública”. Ambas están relacionadas con la expresión de preferencias, sin embargo, la participación política es involucración pública relacionada con políticas a todos los niveles, en un tiempo específico, el electoral. Se trata de:

*La actividad que tiene la intención o efecto de influir en la gobernanza regional, nacional o supranacional, ya sea directamente afectando a la creación o implementación de políticas públicas o indirectamente al influir en la selección de las personas que hacen eso política* (definición adaptada de Verba, Schlozman y Brady, 1995 por Barrett y Brunton-Smith, 2014, p. 1).

Por el contrario, la participación pública está relacionada con la evaluación de las acciones administrativas (objetivos, servicios, resultados, etc.), por lo que atiende a un espectro más amplio a la hora de construir Compromiso Ciudadano como un bien intangible.

#### 1.2.3.2 Democratic Engagement

Subiendo de nivel conceptual hay que tratar el *democratic engagement*, término que algunos autores como Delli Carpini (2004) consideran que incluye tanto el compromiso político como la participación cívica, es decir, encuentra en estos términos, conceptos complementarios que en conjunción determinan el compromiso democrático. Se define como se expone a continuación:

- Comportamiento político: son aquellas actividades que afectan directa o indirectamente a la selección de los representantes electos y/o el desarrollo, la aplicación o la ejecución de las políticas públicas, y que se ejerce a través del voto al gobierno, el trabajo para un partido, o contactando con un candidato.
- Comportamiento cívico: se refiere a la participación y supone la intención de abordar las preocupaciones del público directamente a través de los métodos que están fuera de las elecciones y del gobierno (tales como voluntariado para trabajar en un comedor de beneficencia o albergue para desamparados, o formar una asociación de vigilancia del vecindario para hacer frente al problema de la delincuencia).

Como se aprecia, el compromiso democrático es más amplio que el término anteriormente tratado, pues la palabra “democracia” añade un significado que eleva los objetivos de las acciones de compromiso, como apuntan Saltmarsh, Hartley y Clayton (2009, p. 6), para quienes “sin un propósito democrático, los esfuerzos sobre el compromiso a menudo empiezan y terminan en sí mismos y la participación se reduce a una función de relaciones públicas para dar a conocer lo que se está haciendo en la comunidad”. El compromiso democrático “busca el bien público no solamente para el público como un medio, sino para facilitar una democracia activa y comprometida” (p. 9).

#### 1.2.3.3 Public Engagement

En el caso del *public engagement*, desafortunadamente, el concepto no suele estar bien definido y es común encontrarlo combinado con el término de participación pública. Precisamente los autores Rowe y Frewer (2005) describieron el compromiso público en este sentido, haciendo al término sinónimo de la participación pública. Para ellos *public engagement* era: “la práctica de involucrar a los miembros del público en el establecimiento de la agenda, la toma de decisiones y las actividades de formulación de políticas de las organizaciones/instituciones responsables del desarrollo de las mismas” (p. 252).

Conviene recordar en este punto que el concepto de *Citizen Engagement* descrito en los epígrafes anteriores de este trabajo es combinado también con el de participación en los escritos de varios autores. Esta apreciación hace que, guiándonos únicamente por la definición de Rowe y Frewer (2005) sea complicado apreciar diferencias sustanciales entre el *public engagement* y el Compromiso Ciudadano.

No obstante, si ahondamos más en la enunciación de Rowe y Frewer (2005) descubrimos sus dudas sobre la asimilación de conceptos, por lo que proponen una definición única de *public engagement* que separe este término de lo que se entiende por participación. En conclusión, el compromiso público será la combinación de “comunicación pública, consulta pública y participación pública” (p. 254). Tomando esto como referencia, entendemos que el *Citizen Engagement* es uno de los mecanismos para alcanzar el compromiso público.

Cada una de las aproximaciones a los conceptos de *political engagement*, *democratic engagement* y *public engagement*, comparten similitudes con el *Citizen Engagement*. La razón principal es que todos comparten el mismo campo de aplicación, es decir, todos los términos pertenecen al ámbito de las Ciencias Sociales y, más específicamente, al área de las Ciencias Políticas. Sin embargo, los matices asociados a los mismos hacen de los cuatro términos, expresiones diferentes entre sí. Su introducción en esta tesis se debe a su cercanía al término Compromiso Ciudadano y su interés para esta investigación.

#### 1.2.4 Algunas consideraciones sobre las teorías del *engagement* para la fundamentación del concepto

Las primeras aproximaciones teóricas traídas a colación en los epígrafes anteriores y la introducción del término de coproducción requieren de un marco más amplio donde puedan albergarse todos los conceptos. Con este motivo y porque cabe pensar que no existe participación ni compromiso en un sistema político que no cuenta con los ciudadanos, en el presente epígrafe se propone la ubicación del *Citizen Engagement* en el contexto democrático. A través de las teorías que conforman este apartado se determina cómo debería ser la democracia, qué valores y actitudes son necesarios en ella, cómo ha de ser creada la esfera pública, cuál es su relevancia y qué entendemos por un “buen ciudadano”.

Todas las teorías exploradas a continuación pivotan en torno a tres principios fundamentales: 1) las personas somos iguales y merecemos que nuestra voz esté en las instituciones públicas; 2) cada miembro de la comunidad política posee capacidades racionales elementales que son suficientes para juzgar la conducta del gobierno; 3) se espera que los ciudadanos democráticos deben ser libres respecto a cuestiones como la expresión, la reunión y la conciencia (Terchek y Conte, 2001). Las diferencias existentes entre ellas se erigen sobre términos tales como la ciudadanía, la libertad, la igualdad y la participación.

##### 1.2.4.1 Teoría democrática deliberativa, democrática directa o fuerte

La definición de democracia, según la *Real Academia Española*, admite varias acepciones:

- 1) Forma de gobierno en la que el poder político es ejercido por los ciudadanos;
- 2) País cuya forma de gobierno es una democracia;
- 3) Doctrina política según la cual la soberanía reside en el pueblo, que ejerce el poder directamente o por medio de representantes;
- 4) Forma de sociedad que practica la igualdad de derechos individuales, con independencia de etnias, sexos, credos religiosos, etc.;
- 5) Participación de todos los miembros de un grupo o de una asociación en la toma de decisiones.

Se puede afirmar que en todas ellas la democracia y la deliberación están entendidas como conceptos muy relacionados, ya que no se entiende la democracia sin participación, discusión y consenso mayoritario. No se concibe democracia, por tanto, sin compromiso. En palabras de Crick y Lockyer (2010):

*La democracia no puede sobrevivir y la sociedad no se puede sostener sin Civil and Civic Engagement. Una ciudadanía activa no es una mera opción política, es una parte esencial de la reactivación y el pegamento que mantiene unida a la sociedad (p. 3).*

El pensamiento clásico se desarrolló también en el mismo sentido (discurso de Pericles en el siglo V a.C., citado en Click y Lockyer, 2010, p. 17):

*Nuestra constitución se llama democracia porque el poder está en manos, no de una minoría, sino de toda la gente... Aquí cada individuo está interesado no solo en sus propios asuntos, sino también en los asuntos del estado: incluso aquellos que están más ocupados con sus propios negocios están extremadamente bien informados sobre la política general –esta es nuestra peculiaridad: no decimos que al hombre al que no le interesa la política es un hombre que se ocupa de sus negocios; decimos que él no tiene nada que hacer aquí en absoluto. Nosotros, los atenienses, en nuestras propias carnes, tomamos nuestras decisiones políticas o las sometemos a una discusión adecuada: nosotros no creemos que haya una incompatibilidad entre las palabras y los hechos; lo peor es precipitarse con acciones antes de que las consecuencias hayan sido debidamente debatidas.*

Esta pequeña intervención de Pericles ilustra bien el concepto de Teoría Democrática Deliberativa. Sus argumentos apoyan una sociedad abierta a la interacción y los debates previos a cualquier acción política. Aprueba la libertad en sí misma, encarnada a través de la posibilidad (prácticamente obligación) de la intervención ciudadana en la vida pública. En definitiva, la idea clásica de los políticos griegos estaba fundamentada en que “la importancia de la sociedad civil va más allá del apuntalamiento de la acción política, de las instituciones y de los procesos de toma de decisiones”, es decir, “la esencia del funcionamiento humano es la participación y el compromiso con el mundo que le rodea” (Click y Lockyer, 2010, p. 26).

Muchos teóricos han ensalzado las virtudes de la deliberación pública como un componente fundamental de una democracia sensible y responsable (Carpini et al., 2004, p. 315). En esencia, la teoría democrática deliberativa (también conocida como directa o fuerte) es una teoría normativa acerca de cómo la democracia se puede mejorar a través de la deliberación, en sus distintas formas. Se aleja de entendimientos individualistas o económico liberales para encaminarse hacia una visión basada en el pluralismo, la rendición de cuentas y la discusión.

La democracia deliberativa hace hincapié en esta idea: en la creación de contextos y prácticas institucionales que alienten y promuevan la planificación colaborativa entre los ciudadanos y el gobierno (Campbell y Marshall, 2000, citado en Kathi y Cooper, 2005, p. 562).

Con lo expuesto en el presente epígrafe, es decir, con la premisa de que la deliberación es condición sin la cual no hay democracia, cabe preguntarse si la contribución del *Citizen Engagement* a la democracia ha de hacerse, necesariamente, en términos de deliberación.

#### 1.2.4.2 Tradiciones de las Teorías Democráticas y de la Comunicación: “Esfera Pública”

Una vez expuesta la relación directa entre democracia y deliberación la cuestión que cabe plantearse es la de si es necesario un espacio en el que llevar a cabo la participación ciudadana. Son las teorías de la democracia y la comunicación las que responden a esta pregunta y las que apuestan por la “Esfera Pública” como área de encuentro entre el Estado y la sociedad (Eder, 2006, p. 333 citado en Zimmermann y Favell, 2011, p. 501).

El término "esfera pública" sirve como un concepto analítico para explorar los valores normativos de una democracia sostenible. Su autor clave es el pensador crítico de la escuela de Frankfurt, Habermas (1989), quien postuló que las interacciones comunicativas entre los seres humanos se establecen en tres ámbitos distintos: 1) la esfera privada (es la interacción entre los individuos de una familia); 2) la esfera de la autoridad pública (es el área delimitada donde solo participa el gobierno) y; 3) la esfera pública burguesa (supone la discusión de intereses para la sociedad entre hombres económicamente independientes del gobierno). Por la relevancia que tiene en esta tesis solo nos centraremos en el último de los ámbitos, la esfera pública.

Los autores consultados que revisan la teoría de Habermas coinciden en considerar la esfera pública como un requisito fundamental de cualquier sistema político verdaderamente democrático (Dahlgren, 2005; Carpiní, 2009) y atribuyen la relevancia a dos razones: 1) en ella se da la deliberación ciudadana que es el único proceso que tiene potencial para renovar, hacer crecer y fortalecer la cultura colectiva, es decir, el único proceso capaz de crear Compromiso Ciudadano (Dahlgren, 2005) y; 2) está diseñada para que los representantes públicos puedan rendir cuentas a través de la propuesta de decisiones sabias que ayuden a servir mejor a las necesidades democráticas.

En términos esquemáticos, una esfera pública que funcione “permiten la circulación de información, ideas, debates –idealmente sin restricciones- y también la formación de la voluntad política (es decir, de la opinión pública)” (Dahlgren, 2005, p. 148) y cuenta con ciudadanos activos capaces de interferir en el proceso democrático.

Con todo ello, ampliamos la pregunta hecha al final del epígrafe anterior: la cuestión ahora no es solo si para que haya democracia debe haber una esfera pública, sino en qué medida influye el *engagement* en la construcción de ese espacio deliberativo.

#### 1.2.4.3 Teoría Pluralista

La teoría pluralista abarca la forma de aumentar la participación social en la esfera pública, es decir, la manera de hacer conscientes a los ciudadanos de su derecho a involucrarse en acciones colectivas. Se plantean cuáles son las claves para acceder a la esfera pública y emprender la deliberación.

La visión clásica entiende que las elecciones periódicas son el mecanismo que permite a los ciudadanos comunicarse con sus gobiernos y expresar así sus opiniones. Entre tanto, el tiempo que transcurre entre una y otra elección, estaría destinado al trabajo de las instituciones públicas para preservar su legitimidad democrática y las libertades civiles.

Autores pluralistas como Scott (2006) y Bimber (2000) describen otros cauces de interacción entre sociedad y Administración. Explica Scott (2006, p. 344) que, según la teoría pluralista, la “democracia se mantiene principalmente a través del nivel de competencia de la élite y la negociación entre los representantes de diversos grupos de interés y organismos”, siendo el flujo de información la clave que permite la interacción entre los grupos de interés. Bimber (2000) apuesta por una sociedad informada para alcanzar el compromiso cívico y llegar así a participar en la esfera pública.

Otros pluralistas como Chadwick y May (2003 citado en Scott, 2006, p. 345), avanzan en la misma dirección argumentando que “incrementar la disponibilidad de la información forzará a las élites políticas a inclinarse ante la presión de la conciencia ciudadana”.

En definitiva, la participación de la sociedad es un hecho clave para comprobar el compromiso que tiene con las instituciones públicas y el requisito previo para que la participación sea determinante es contar con una ciudadanía informada. Los gobiernos han de proveer de datos a sus ciudadanos para que estos se vean legitimados a la hora de poner en común sus ideas, discutir políticas o argumentar sobre determinados hechos de forma autónoma, libre y sin coacciones de ningún tipo. La libertad de expresión ciudadana es uno de los puntos más destacados en las teorías, como lo es también la necesidad de fomentar espacios públicos deliberativos.

La cuestión de relieve en este punto es si el flujo de información entre la Administración y los ciudadanos haría de ellos individuos más conscientes y, por tanto, más comprometidos y confiados con el sector público.



### 1.2.5. Cuestiones críticas sobre la definición del *Citizen Engagement*

La revisión de la literatura permite afirmar que las siguientes cuestiones son las que se plantean como críticas en torno al concepto del *Citizen Engagement*. Estas surgen esencialmente a raíz de la pregunta ¿qué entendemos por ciudadano comprometido?

Aunque también hay quien pone en tela de juicio que un ciudadano comprometido se exprese a través de la participación (por ejemplo, para Dahlgren, 2009, p. 16, “la falta de participación ciudadana no debe ser vista simplemente como un fracaso de la virtud cívica”), el debate sobre qué entendemos por “ciudadano comprometido” suele zanjarse aceptando que es aquel que participa en la actividad pública (Adler y Goggin, 2005; Kahne et al., 2012; entre otros). Scott (2006) acepta la premisa pero añade que la voluntariedad en la participación es lo que acaba determinando el nivel de compromiso.

En base a estos autores, asumimos que la participación voluntaria determina el nivel de *Citizen Engagement* de una sociedad, pero el debate incluye dos cuestiones sobre: a) si la acción de compromiso es política o pública; b) si la acción es manifiesta o latente (implícita).

#### 1.2.5.1 El carácter político *versus* público del *Citizen Engagement*

La participación como forma de compromiso puede estar delimitada por el ámbito de actuación en el que se lleve a cabo. Se distingue así el carácter político del *Citizen Engagement* (escrito por Brady (1999) como "la acción de los ciudadanos comunes dirigida a influir en algunos resultados políticos", p. 737), de la participación pública, que está más asociada a aquellas acciones que buscan el beneficio de la comunidad y que son expresadas fundamentalmente a través de comportamientos solidarios.

Considera Dalton (2008) que, en el orden social actual se está pasando de un ciudadano comprometido que se va alejando del carácter político y se acerca al público. Esta evolución conlleva que el considerado “ciudadano de servicio”, aquel involucrado solo en la votación en elecciones, se vaya difuminando en favor de los “*engaged citizens*”, ciudadanos que se expresan a través de la participación social enfocada en la ayuda solidaria, en la independencia política y la actividad civil (p. 81).

La cuestión crítica que cabe plantearse es la de si en la actitud del ciudadano al comprometerse cabe diferenciar esas dos esferas respecto a las cuales la persona adopta

actitudes, comportamientos e intensidades diferentes. ¿Es posible que se esté pasando a un ciudadano comprometido con lo público pero no con lo político?

#### 1.2.5.2 El carácter manifiesto *versus* latente

Los términos que se tratan en este apartado provienen del trabajo de Ekman y Amna (2012). Aunque su idea original es más amplia, pues surgió como consecuencia de la revisión de la literatura sobre participación política y compromiso cívico realizada por ambos, durante este epígrafe se utilizarán solo aquellas cuestiones que sean convenientes para nuestro objeto de estudio, el *Citizen Engagement*.

De forma genérica, el carácter manifiesto del compromiso se relaciona directamente con la participación política, es decir, se representa mediante aquellas acciones que pretenden influir en las decisiones gubernamentales (Ekman y Amna, 2012, p. 289). Es objetivo o racional y también observable y medible. De forma específica, existen dos formas manifiestas de compromiso: 1) la participación política formal y; 2) la participación extraparlamentaria en forma de activismo. Esta última se subdivide, a su vez, en acciones legales e ilegales. Un ejemplo de participación política formal es la participación electoral. Una muestra de activismo legal es la firma de peticiones. Las acciones ilegales son todas aquellas manifestaciones que están motivadas políticamente, pero que se salen del marco de la ley.

La noción general del *engagement* latente se basa en la observación de que los ciudadanos “hacen muchas cosas que pueden no ser clasificadas directa o inequívocamente como participación política” (Ekman y Amna, 2012, p. 288), es decir, son acciones que “implican la participación de la sociedad” pero que “no están dirigidas directamente a influir en las personas que están en el poder” (p. 288). La característica principal del compromiso latente es que quienes realizan acciones de este tipo evitan los canales convencionales de participación, por eso, los autores las relacionan más con actividades sociales tales como, el trabajo voluntario, la donación de dinero o la ayuda a otros.

La cuestión que cabe plantearse con respecto a esto es si un ciudadano se muestra más comprometido o menos comprometido en función de si sus acciones tienen carácter manifiesto y, por tanto político, o latente y, en consecuencia, social.

\*\*\*\*\*

El concepto de *Citizen Engagement* ha sido abordado hasta el momento dentro de un marco contextual muy concreto, el sector público, que ha dotado a la palabra compromiso de características particulares: a) el compromiso nace específicamente de la voluntad de los ciudadanos; b) la Administración Pública puede incrementar el Compromiso Ciudadano mediante acciones orientadas a involucrar a sus públicos. La revisión de la literatura ha situado al Compromiso Ciudadano como un elemento fundamental de cualquier sistema democrático y ha permitido identificar las cuestiones críticas que están hoy en el debate académico sobre qué es un ciudadano comprometido. El siguiente capítulo aborda las causas, las expresiones y los efectos de Compromiso Ciudadano.

## Capítulo 2. *Citizen Engagement*: causas, expresiones y efectos

¿Por qué las personas participan en la vida pública, de qué maneras se puede expresar el compromiso y qué consecuencias tiene la participación? Claramente la respuesta a este interrogante no es simple ni fácil; sin embargo, las argumentaciones que puedan darse para alcanzar una respuesta, serán de gran utilidad para aprender a gestionar el compromiso. Esta es precisamente la misión del presente capítulo: en los siguientes epígrafes se pretende arrojar luz sobre las causas, expresiones y efectos del *Citizen Engagement*, explorando cuál es la fuente del Compromiso Ciudadano, cuáles son las acciones que identifican a los ciudadanos comprometidos y qué consecuencias tiene su puesta en práctica.

### 2.1. Causas del *engagement*

¿Qué actúa como fuente del compromiso? Para dar respuesta a esta pregunta resulta de ayuda revisar lo que la literatura dice respecto al proceso mental que desencadena las acciones de *engagement*. Algunas teorías han simplificado la cuestión asegurando que el compromiso de los ciudadanos depende únicamente de que sus expectativas y la realidad coincidan. Así, Brown y Michel (2003) entienden que si un ciudadano está satisfecho con las acciones de su gobierno porque coinciden con sus perspectivas previas, esperanzas o deseos, entonces, ese ciudadano estará comprometido. El Banco Mundial (2014), asegura que son los factores psicológicos e intangibles, como un sentido de deber cívico y de pertenencia, lo que mueve a los ciudadanos a participar. Uslaner (2003), Delli Carpini (2004) y Dahlgren (2005), por su parte, profundizan en las características del proceso mental que explica la decisión de comprometerse.

Para Dahlgren (Tabla 2.1) un ciudadano comprometido es aquel que: 1) se auto-convence de que está legitimado para participar; 2) se motiva con la idea de aportar algo a la sociedad; 3) se informa y adquiere conocimientos sobre el proceso participativo; 4) alcanza el nivel suficiente de empoderamiento y; 5) participa.

Delli Carpini (2004) también cree que antes de llegar a la acción de compromiso el ciudadano pasa por unos estadios previos. Habla de tres pasos (Tabla 2.2): 1) la comprensión y la aceptación de los valores democráticos; 2) la adopción, en base al primer punto, de actitudes y creencias políticas y cívicas y; 3) la creación de opiniones sólidas sobre los asuntos públicos.

Las ideas de Uslaner (2003) sobre el proceso mental del *engagement* no siguen un orden cronológico o lineal, sino que de su planteamiento se sustraen varias posibles fuentes de activación del compromiso que actúan de forma independiente o conjunta:


- a) Elementos sociales, económicos y políticos: “las personas con más recursos se muestran más propicias a participar” (Uslaner, 2003, p. 2);
- b) La motivación personal por una causa concreta: la raíz del interés por “involucrarse en política, por ejemplo, es muy diferente a la del voluntariado” (p. 1);
- c) La confianza en las capacidades propias para participar: “las personas que creen que pueden marcar la diferencia son las que más se involucran en la vida pública” (p. 3);
- d) La confianza<sup>3</sup> y la satisfacción con el sistema: “las personas que siguen la política y que creen que el sistema les dará respuesta también tienen más probabilidades de involucrarse” (p. 3).

De las cuatro razones que ayudan a entender por qué se movilizan las personas, tres (a, b y c) corresponden a cuestiones meramente individuales, mientras que solo la última implica cuestiones externas donde la Administración Pública puede interferir. Por este motivo y porque, a nuestro juicio, la clasificación de Uslaner (2003) es una de las más acertadas a la vez que sencillas de entender y aplicar, únicamente debatiremos como causas del *Citizen Engagement* las cuestiones sobre confianza y satisfacción entre los ciudadanos y la Administración Pública.

---

<sup>3</sup> La confianza, según Offe (1999 citado en Yang, 2005, p. 274), es entendida en cuatro dimensiones: 1) la confianza de los ciudadanos en sus conciudadanos; 2) la confianza de los ciudadanos en el gobierno; 3) la confianza de las élites políticas en otras élites; y 4) la confianza de las élites políticas en los ciudadanos.


**Tabla 2.1** El proceso mental del Compromiso Ciudadano según Dahlgren (2005)



Legitimar	Motivación	Experiencia	Interactuación	Empoderamiento	Participación
Es necesario verse a un mismo como ciudadano y hacer nuestros los atributos subjetivos que nos da tal categoría social.	La puesta en marcha de los mecanismos cívicos requiere motivación; compromiso y participación deben tener una unidad afectiva.	Uno no puede actuar con éxito como un ciudadano ante la ausencia de conocimiento (Dahlgren, 2005).	Las opiniones y el conocimiento se nutren gracias al contacto con otros puntos de vista.	El compromiso es en cierto sentido, una condición previa a la participación: para participar en política se presupone un cierto grado de compromiso.	(1) Como una actividad rutinaria, de manera no reflexiva, en la que se necesita un mínimo compromiso. (2) Como parte de un colectivo (el compromiso y la participación se basan en la conexión con otros por lazos cívicos.

Fuente: Elaboración propia a partir de Dahlgren (2005)

**Tabla 2.2** El proceso mental del Compromiso Ciudadano según Delli Carpini (2004)



Normas y valores democráticos	Actitudes y creencias	Opiniones	Comportamientos
-La eficacia política interna ("puedo marcar la diferencia") y externa ("el sistema político es receptivo"); -La confianza política, la alienación, el cinismo. -La confianza social: orientación hacia el otro en el interés político de la comunidad; interés por la política, deber cívico.	Las ideas generales sobre el mundo social y político se forman temprano en la vida. Dentro de este aspecto se incluye: la orientación ideológica, las opiniones sobre la calidad frente a la libertad, el compromiso individual frente a los derechos colectivos y las nociones generales sobre la raza y la diversidad.	Sobre asuntos públicos importantes concretos (políticas, candidatos, cargos públicos y similares). Un ejemplo en una encuesta puede ser: opine sobre el aumento de impuestos, el financiamiento público de las campañas, etc.	Es la expresión conductual de las opiniones. La expresión puede ser: directa (hablar informalmente con otros, participar en debates, firmar peticiones, ponerse en contacto con los funcionarios públicos) o indirecta (el voto, la pertenencia a una organización, el voluntariado en la comunidad, en protesta.

Fuente: Canel (s.f.) basada en Delli Carpini, 2004

### 2.1.1 La confianza del ciudadano en lo público como fuente del compromiso

Las preocupaciones por la disminución de la confianza ciudadana en el gobierno, en la Administración Pública y en los servicios públicos se han convertido en un elemento permanente del discurso político contemporáneo (Van der Walle, Van Roosbroek y Bouckaert, 2008). Se cree que la confianza está disminuyendo y, en general, “se considera que esta disminución es perjudicial para la prestación de servicios públicos” (Van de Walle et al., 2008, p. 47).

Pero ¿influye la confianza que los ciudadanos tengan en lo público en el nivel de compromiso de los mismos con la Administración o con el resto de la comunidad? Yang y Callahan (2007) aseguran que “aunque la desconfianza ciudadana en el gobierno puede disuadir a la participación, los administradores públicos podrían, no obstante, darse cuenta de que la auténtica participación es necesaria para mejorar la confianza”. En su opinión, “el gobierno puede verse limitado por la falta de recursos, pero la participación ciudadana puede ser utilizada para construir asociaciones con el fin de abordar los problemas de recursos” (p. 251).

Un estudio reciente del Eurofound (2013), que se ha centrado en la relación entre los ciudadanos y la Administración, afirma que:

*La confianza en las instituciones políticas ha disminuido considerablemente desde el inicio de la crisis económica. Como era de esperar, esta erosión de la confianza es más intensa en los países y entre las personas que han sido más fuertemente afectados por la crisis* (p. 15).

Durante este informe se pone de manifiesto cómo el mal momento económico está afectando a la confianza depositada tanto en los gobiernos locales como en la Unión Europea.

La actitud de la Unión Europea ha sido clara: “la participación cívica y electoral están vinculadas a una combinación de confianza y conocimiento, la UE está intensificando esfuerzos a través del Año Europeo de los Ciudadanos para relacionarse con el público y escucharlo”. Esos esfuerzos van en dos direcciones:

- 1) Uno de los requisitos para crear confianza y fomentar el compromiso es dotar de información a la ciudadanía. La Unión Europea constata que hay una necesidad

de activar mecanismos de comunicación para que el descenso de la confianza en las instituciones deje de ser un problema para las mismas;

- 2) El estudio propone una serie de medidas a implementar por los organismos públicos para recuperar la confianza de los ciudadanos (2013, pp. 15-16): a) búsqueda de mejoras en la situación de los grupos más vulnerables (como, por ejemplo, los desempleados y personas con situaciones económicas precarias); b) esfuerzo por garantizar un buen desempeño de un conjunto de servicios públicos; c) voluntad de orientar el desarrollo de las capacidades institucionales y mejorar la prestación de servicios públicos; d) desarrollo de nuevos mecanismos de comunicación con los ciudadanos y; e) promoción de iniciativas sociales.

Hay, por tanto, literatura que argumenta que la confianza es beneficiosa para el devenir de la sociedad. Sin embargo, otras investigaciones abogan por la evidencia de que altos grados de confianza pueden llegar a ser disfuncionales porque desincentivan al ciudadano de implicarse. Cuando el ciudadano confía, es decir, cuando otorga a la autoridad la capacidad de decidir y considera que esta lo hace bien, juzgará que es poco necesario implicarse en los procesos de la Administración Pública. Esta misma idea se puede afirmar en sentido inverso: solo cuando el ciudadano desconfía de que la autoridad ejerza bien su papel es cuando se movilizará. De hecho, bajos índices de satisfacción con las políticas públicas están asociados a la implicación ciudadana en protestas y movilizaciones.

En esta línea, Dahlgren (2009, p. 113) asegura que para “lograr la colaboración y la participación ciudadana, quizá sea necesaria una cierta desconfianza que active la implicación de los ciudadanos”. Van de Walle y Six (2014) sostienen el mismo argumento al afirmar que la confianza no es un continuo de extremos opuestos, pues confiar poco no es lo mismo que desconfiar. Según ambos autores, cierto nivel de desconfianza puede desencadenar la activación ciudadana. Para Canel (2018):

*Cabe sostener, también, que altos niveles de confianza ciudadana en la Administración Pública van asociados a bajos niveles de control (pues a mayor confianza, se otorga un mayor margen de discrecionalidad y se “bajan las defensas” para vigilar) y, en consecuencia, hay una menor implicación ciudadana en lo público: no hace falta intervenir, piensa el ciudadano, pues ya*



*los funcionarios están haciéndolo bien. De hecho, los altos índices de confianza en la Administración Pública de los países nórdicos de Europa suelen ir asociados a bajos índices de participación ciudadana en lo público (p. 111).*

Estas apreciaciones nos dan una idea de la importancia que tiene que los ciudadanos se vean involucrados en las acciones de gobierno y nos recuerda que la confianza debe darse en una doble dirección: de los ciudadanos a las instituciones y de las instituciones a los ciudadanos.

### 2.1.2 La confianza de la Administración Pública en el ciudadano

En la activación del *Citizen Engagement* no solo influye la confianza que los ciudadanos tengan en las organizaciones públicas, sino también la confianza que la Administración deposite en el ciudadano. Esta idea ha sido promovida por Yang (2005), quien entre sus investigaciones sobre confianza en el sector público, afirma que “los políticos tienden a ignorar la aplicación de iniciativas de participación y muchos administradores de primera línea no creen que los ciudadanos sean capaces de ayudarles” (p. 277). Para él esto supone un grave problema social. Si los ciudadanos no sienten que los administradores públicos confían en ellos, añade, “los programas de participación no producirán una auténtica participación” (p. 277) y podrían ser contraproducentes para los intereses de la Administración “al provocar más desilusión y alienación porque los ciudadanos sienten que están siendo engañados” (p. 277). En otras palabras, la desconfianza de los ciudadanos desfavorecidos es una respuesta racional a sus experiencias con un gobierno que es desconfiado.

La confianza mutua es un ingrediente importante para la gobernabilidad democrática, un factor clave para la creación y mantenimiento de la red social y una condición necesaria para la acción colectiva y el aprendizaje social. Las actitudes negativas de los administradores públicos hacia los ciudadanos “se han identificado como un importante obstáculo para el auténtico compromiso público” (King y Stivers 1998; King, Feltey y Susel 1998 citados en Yang, 2005, p. 274). Y cabe afirmar aquí que si los ciudadanos perciben desconfianza, es decir, si consideran que su aportación tiene poco valor, o que será poco tenida en cuenta por las entidades públicas, estarán menos inclinados a comprometerse.

### 2.1.3 La satisfacción con los servicios públicos

La satisfacción con los servicios públicos es la tercera causa o fuente de Compromiso Ciudadano. Lejos de haber recibido poca atención, los indicadores de satisfacción como fuente del compromiso son de los más estudiados (Bouckaert y Van de Walle, 2003). El inicio de los estudios centrados en esta materia se remonta a la década de 1970 y principios de los años 1980, cuando el interés por la satisfacción se aplicó especialmente a los servicios locales (Stipak, 1979, citado en Bouckaert y Van de Walle, 2003, p. 331). A partir de los años 90 (Bouckaert y Van de Walle, 2003):

*La evolución de los instrumentos disponibles para la medición social y los niveles de investigación en los departamentos económicos y de marketing de las universidades, junto con el aumento de la atención en la evaluación de la orientación al cliente en el sector público, estimularon aún más el interés por la satisfacción (p. 331).*

La literatura derivada del marketing sugiere que un individuo determina la satisfacción basándose en la relación entre la expectativa del servicio y la experiencia que obtenga del mismo, suponiendo que los productos son homogéneos y que el precio es relativamente constante. No obstante, esto no es igual en el sector privado que en el público (Kelly, 2005). Mientras que en el sector privado se aprende sobre la satisfacción del consumidor a través del mecanismo de fijación de precios con arreglo a criterios competitivos, “en el sector público se debe aprender acerca de la satisfacción del consumidor a través de medidas indirectas” (Kelly, 2005, p. 79). Estas medidas han sido subdivididas en dos categorías por algunas investigaciones: la primera de ellas identifica los factores socioeconómicos o demográficos que pueden estar asociados con una visión negativa de los resultados del servicio. La segunda, compara evaluaciones ciudadanas sobre los resultados del servicio con alguna medida objetiva de la calidad del mismo.

Conocer formas de medición de la satisfacción ciudadana con los servicios públicos puede contribuir a la mejora de los niveles de compromiso de una sociedad. Parece claro que los bienes intangibles de una administración, en general, y el Compromiso Ciudadano, en particular, tienen mucho que ver con la percepción de la calidad del servicio y con la satisfacción. En este sentido, los estudios destacan la necesidad de vincular las actividades de la Administración Pública a las valoraciones de los ciudadanos (Bouckaert y Van de Walle, 2003; Kelly, 2005).

Con los conceptos estudiados en este epígrafe y las argumentaciones aportadas, podemos concluir que la activación del *engagement* no responde a un proceso de combustión espontánea, sino al esfuerzo de la Administración Pública en el diseño y entrega de servicios de calidad que le hagan gozar de la satisfacción y la confianza ciudadana.

## 2.2 Las expresiones del *engagement*

Por expresión se entiende aquí la forma que adopta el compromiso. Posiblemente el término más estudiado en relación con las expresiones de *engagement* sea el de participación, de tal forma que, se considera que un ciudadano expresa compromiso cuando participa. La relación entre ambos conceptos ha sido tan desarrollada por los autores (Verba y Nie, 1972; Putnam, 1993, 1995, 2000; Brady, 1999; Adler y Goggin, 2005; Cooper, 2005; Teorel et. al, 2007; Ekman y Amna, 2012) que, en muchas ocasiones, han llegado a difuminar los matices de ambos conceptos, pasando a su identificación como términos sinónimos.

La asociación más clara de *engagement* y participación se describe en los informes del Banco Mundial. El concepto de participación en dicho organismo surgió en 1996 con la publicación del libro *Participation Sourcebook* (Havel, 1996). Cuatro años después y basándose en lo escrito en aquella obra, el Banco Mundial publicó *The 2004 World Development Report: Making Services Work for Poor People*, donde se desarrolla el concepto de responsabilidad social. En él “se destacó el papel de la voz de los ciudadanos para influir en las relaciones de rendición de cuentas que hacen que la provisión de servicios sea a favor de los pobres” (Banco Mundial, 2014, p. 6). La conclusión de estas publicaciones es que la participación, entendida como el compromiso de la sociedad con sus iguales, ayuda a mejorar el mundo en el que vivimos.

Keeter et. al (2002) también relacionan expresamente la participación con el compromiso. Su idea aún de forma muy clara lo que se describe en los siguientes subepígrafes: “cuando la gente participa, sus voces son escuchadas por los líderes que hemos elegido”, lo que hace intuir que “hay buenas razones para pensar que el compromiso está ligado positivamente al funcionamiento de la representatividad del sistema político. En muchas maneras, es el pegamento que nos mantiene unidos” (p. 4).

A continuación, se exponen distintas expresiones del *engagement*: la participación pública, en primer lugar y, después, las distintas formas de participación manifiesta (ligadas a cuestiones políticas –voto, asociación, etc.–) y latente (relacionadas con comportamientos de índole social –donación de dinero a la caridad o cuidado del medio ambiente–).

### 2.2.1. La participación pública

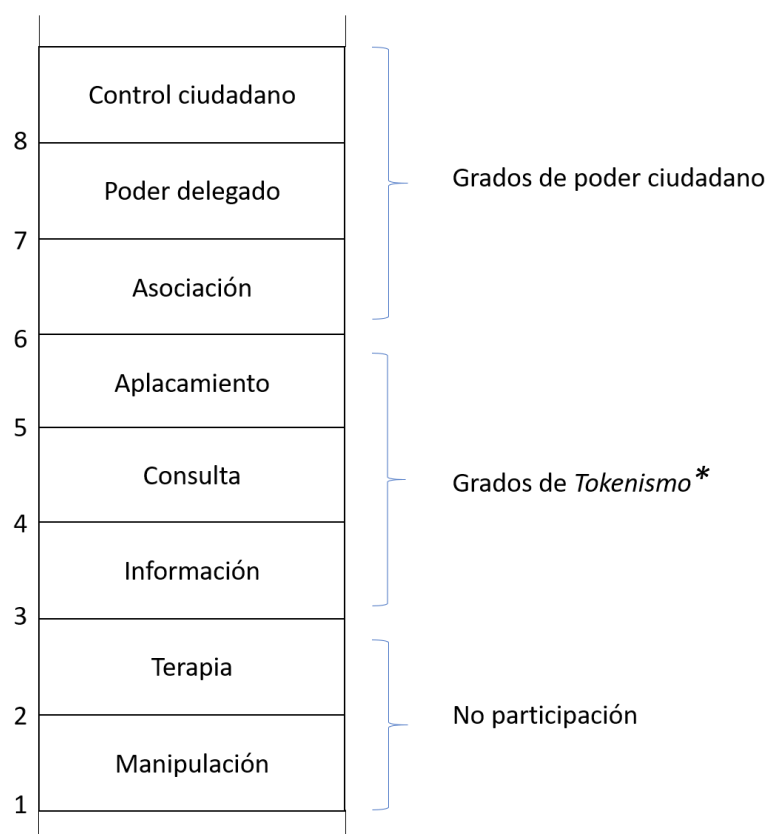
Los niveles de participación en lo público han sido tomados por los autores como indicativos del nivel de *engagement*, afirmando que cuanto más y con mayor asiduidad se manifiesten los ciudadanos, más comprometidos estarán con las políticas y con la propia sociedad.

Sherry R. Arnstein (1969) se plantea en su texto *A ladder of citizen participation* qué es realmente la participación y qué relación tiene con los imperativos sociales de nuestra época. En cuanto a la primera pregunta, Arnstein (1969) argumenta que:

*La participación es un término categórico del poder ciudadano. Es la distribución del poder que permite a los ciudadanos excluidos del proceso político y económico, estar deliberadamente incluidos en el futuro. En resumen, es un medio por el cual se puede inducir de forma significativa la reforma social que les permite participar en los beneficios de la sociedad de la abundancia (p. 216).*

Establecido el concepto desarrolla una tipología de ocho niveles de participación ilustrados a través de una escalera donde cada escalón corresponde al alcance del poder ciudadano en la determinación del producto final (Figura 2.1) (Arnstein, 1969, p. 217).

**Figura 2.1** Ocho escalones de la escalera de participación



Fuente: Arnstein, 1969, p. 217.

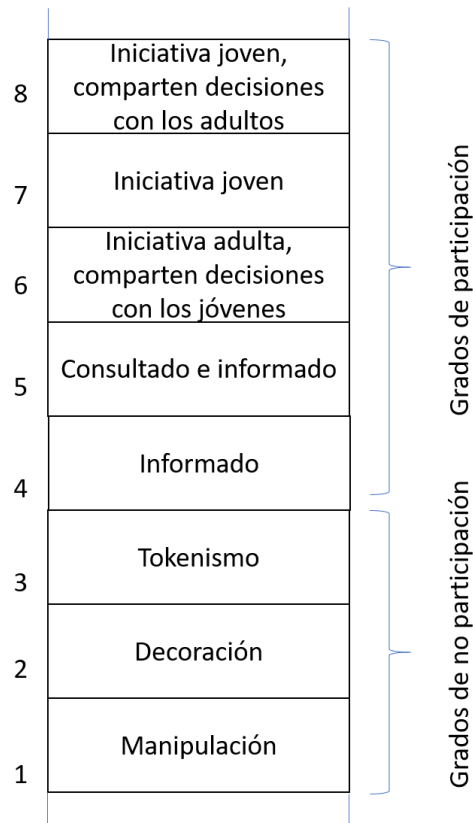
*\*Por 'Tokenismo' (también referenciado como inclusión, concesión o participación simbólica) se entiende "la práctica de hacer solo un esfuerzo simbólico especialmente para cumplir con una ley", teniendo estas acciones una influencia escasa o nula en la modificación del status quo (Diccionario Collins en su página web).*

Los escalones más bajos de la escalera son (1) manipulación y (2) terapia. Estos dos escalones describen los niveles de “no participación” que han sido ideados para sustituir a la participación genuina. Ambos peldaños representan la distorsión de la participación. Los escalones progresan al nivel de “formalismo” (formas superficiales de involucrar a los ciudadanos), de manera que el (3) informar y (4) consultar se convierten en herramientas sin valor real. Se informa a los ciudadanos de manera unidireccional, invitándoles a opinar, pero sin ninguna garantía de que las preocupaciones e ideas de los mismos se vayan a tener en cuenta. El escalón (5) aplacamiento es solo el nivel más alto del formalismo, ya que el derecho continuado a decidir aún se conserva para los poderes establecidos. Escalando están los niveles del poder ciudadano, los cuales se identifican

con mayores grados de poder de decisión: el sexto escalón (6) corresponde a la asociación ciudadana, la cual permite a la ciudadanía poner en práctica la negociación y el compromiso. En la cima, representada por (7) el poder delegado y (8) el control ciudadano, los ciudadanos obtienen la capacidad de tomar decisiones pudiendo desarrollar un alto nivel de *Citizen Engagement*.

La propia autora de la escalera reconoce las limitaciones de su obra, a la que considera una forma acertada de describir la realidad, pero a la vez una simplificación de la misma. Para completar su teoría, Roger Hart (1992) construyó la escalera de la participación de los niños, también conocida como la escalera de la participación de los jóvenes (Figura 2.2). La base de su construcción se sustenta en la idea de que solo existe democracia si los ciudadanos están involucrados en la vida pública.

**Figura 2.2** Escalera de participación de Hart (1992)



Fuente: Hart, 1992

Estas teorías alimentan la idea de la participación tradicional en la que influye en gran medida el compromiso que los ciudadanos tengan con la Administración. No obstante, no toda la responsabilidad recae sobre la población. Las escaleras que acabamos de presentar ponen gran hincapié en la función que desarrolla el Estado. El proveer a los ciudadanos de una educación, información y canales de comunicación es una responsabilidad de la Administración para impulsar la participación y el compromiso, los cuales se dan en los niveles más altos de la estructura.

### 2.2.2 La participación en formas manifiestas *versus* formas latentes

Ya se ha anticipado esta cuestión en el Capítulo 1. Existe una apreciación generalizada entre los autores de que los niveles de participación y, por tanto, de compromiso han disminuido con el paso de las generaciones (Dalton, 1998, 2006, 2008; Skocpol y Fiorina, 1999; Putnam, 2000; Galston, 2001). Galston se apoya en los siguientes datos: “a principios de la década de 1970, alrededor de la mitad de los que tenían de 18 a 29 años de edad en los Estados Unidos votaron en las elecciones presidenciales. En 1996, menos de un tercio lo hizo” (2001, p. 219). Putnam (2000), por su parte, asegura que el *engagement* se ha erosionado tan abruptamente en todos los niveles que es imperativo repensarlo, estructurando estrategias que puedan reanimarlo y redefinirlo.

Esta apuesta de Putnam por redefinir lo que entendemos por *engagement* abre la vía a cuestionar si la expresión del compromiso es única o acepta diferentes formas de participación. En base a las aproximaciones de Ekman y Amna (2012), recogemos dos formas (Tabla 2.3): a) expresiones manifiestas y; b) expresiones latentes. Las primeras se corresponden con acciones o comportamientos relacionados con el ámbito político. Las segundas están asociadas a cuestiones sociales.

**Tabla 2.3** Expresiones manifiestas *versus* latentes del *Citizen Engagement*

	Descripción	Ejemplo de acción
<b>Formas MANIFIESTAS</b>	Se basan en el modelo de “ciudadanos de servicio”: la ciudadanía se mueve por las normas y actúa en base a lo que considera que “debe” hacer.	Votación, cumplimiento del orden social o afiliación a partidos políticos.
<b>Formas LATENTES</b>	Se basan en el modelo de “ <i>engaged citizens</i> ”: la participación expresada a través de la ayuda solidaria, la independencia política y la actividad de la sociedad civil.	Donación de dinero a la caridad, voluntariado, participación en la esfera pública, participación en debates, etc.

Fuente: Elaboración propia a partir de la literatura revisada

Los autores que advierten de un desgaste en las formas de participación se refieren específicamente a aquellas acciones relacionadas con las formas manifiestas de participación, es decir, las más asociadas a las acciones políticas. Así, Galston (2001) o Putnam (2000) se refieren en sus informes respectivos a las bajadas en los niveles de participación electoral. Al mismo tiempo, hay autores que argumentan que esta visión preocupante sobre la pérdida de compromiso cívico es exagerada o, como poco, “prematura” (Norris, 2002, 2003; Stolle y Hooge, 2005; Berger, 2009).

La disonancia entre ambos grupos de autores se debe a su concepción de la participación. Mientras que para Putnam (2000) y Galston (2001) ésta versa sobre cuestiones políticas, Norris (2002, 2003), Stolle y Hooge (2005) y Berger (2009) tienen en cuenta las formas de expresión latentes (participación expresada a través de la ayuda solidaria, el reciclaje, etc.), restado así importancia al declive en los índices de participación electoral. Para ellos, las expresiones de *engagement* van más allá de las cuestiones políticas, por lo que las acciones de voluntariado, por ejemplo, también deberían ser indicativas de lo saludable que es una democracia.

En definitiva, la tendencia de la literatura con respecto al concepto de participación “se ha centrado en las acciones manifiestas y ha descuidado las acciones latentes” (Ekman y Amna, 2012, p. 284). Este hecho mantiene a los estudiosos divididos en cuanto a si el Compromiso Ciudadano está completamente erosionado o simplemente está cambiando su forma de manifestarse.



### 2.2.3 El carácter contextual de la participación

En razón de los epígrafes anteriores convenimos que existe una aceptación generalizada sobre la importancia de la participación en la vida democrática y un consenso en torno a las múltiples formas de expresión del compromiso. Sin embargo, la participación de una sociedad difícilmente puede ser medida o explicada si no se tiene en cuenta su propio contexto. Con otras palabras: el análisis del nivel de participación es contingente, ha de adecuarse a la situación específica en la que se observa.

Consciente de este carácter contextual de la participación, el Banco Mundial, en la reunión anual de 2013 adoptó un nuevo compromiso para desarrollar e implementar un marco estratégico que integre la participación ciudadana. Fue denominado *Strategic Framework for Mainstreaming Citizen Engagement in Operations* (Marco Estratégico para la Incorporación de la Participación Ciudadana en las Operaciones) y su objetivo era:

*Facilitar la incorporación del Citizen Engagement en las políticas, programas, proyectos y servicios de asesoramiento y análisis respaldados por el Global Bank Group (GBM) para mejorar sus resultados de desarrollo y, dentro del alcance de estas operaciones, fortalecer los procesos de participación entre los gobiernos y el sector privado y los ciudadanos en el nivel nacional, regional, local o sectorial, según corresponda (p. 1).*

Para el Banco Mundial la sociedad “desempeña un papel fundamental en la promoción de las instituciones públicas y en posibilitar que éstas sean más transparentes, responsables y efectivas, así como en aportar soluciones innovadoras a los complejos desafíos del desarrollo” (Banco Mundial, página web). Sin embargo, la sociedad no siempre puede cumplir con este papel, ya que una participación ciudadana que pueda “ayudar a los gobiernos a mejorar los resultados en el ámbito del desarrollo” depende tremendamente de que a su alrededor se den “las condiciones adecuadas” (Banco Mundial, 2014, p. 2). Esta conclusión, obtenida tres años después de la puesta en marcha del *Strategic Framework for Mainstreaming Citizen Engagement in Operations*, se sustentaba, principalmente, en las siguientes afirmaciones<sup>4</sup>:

---

<sup>4</sup> Para conocer todas las conclusiones recomendamos acudir al Anexo III del informe, accesible en <http://documents.worldbank.org/curated/en/266371468124780089/071652160201411345003756/additional/929570WP0Box380ategicFrameworkforCE.pdf> Consultado el 15 de octubre de 2018.

- 1) La participación efectiva depende de la disponibilidad oportuna, fácil y confiable de la información.

*El acceso efectivo a la información pública local y la institucionalización de los mecanismos de participación crean un círculo virtuoso basado en relaciones de confianza que, además de dar legitimidad a las acciones de las autoridades locales, reduce la brecha entre la administración local y la sociedad, fortaleciendo las relaciones no solo entre los actores civiles sino también con el gobierno local, el sector privado y entre los diversos grupos de ciudadanos (Banco Mundial, 2014, p. 92).*

- 2) En la promoción de una participación efectiva influye el énfasis en la inclusión y el empoderamiento de las mujeres (además de otros grupos desfavorecidos o marginados). Cualquier proceso democrático deben contar con la opinión de todos los colectivos sociales. Esta apreciación del Banco Mundial es obtenida de los proyectos liderados por el organismo en África, Asia y América Latina.
- 3) El contexto social, económico y político influye en la voluntad de involucrarse que tengan los ciudadanos. Para propiciar la motivación cívica es necesario: a) que los temas que se vayan a someter a cuestión sean de interés para los ciudadanos; b) que el resultado sea beneficioso para la comunidad; c) que la autoridad responsable goce de credibilidad entre los ciudadanos.
- 4) Una participación efectiva depende, además, de la voluntad de los funcionarios estatales de apoyar o responder a los ciudadanos.
- 5) La situación del sector privado puede ser instrumental para obtener apoyo para aumentar el *Citizen Engagement*.

*Dado que las empresas probablemente promocionarán sus intereses, es posible que prefieran foros de participación exclusivos. Sin embargo, el sector privado ayuda a crear canales de participación y oportunidades que pueden funcionar para los ciudadanos y, por lo tanto, contribuyen a un aumento en la participación general (Banco Mundial, 2014, p. 99).*

Tomando como referencia las conclusiones empíricas del Banco Mundial, afirmamos que la participación efectiva “se ve afectada por factores sociales, políticos, económicos, ambientales, culturales, geográficos y de otro tipo, como la dinámica de género” (Banco Mundial, 2014, p. 2), y que, por tanto, su desarrollo (y consecuentemente, su análisis) debe tener en cuenta las cuestiones contextuales. Sirvan de adelanto estas premisas para comprender por qué existe disparidad en los datos por países del análisis empírico que se exponen en este trabajo. El contexto político, social y cultural de Centro Europa o de los países nórdicos, poco tiene que ver con las costumbres mediterráneas y el nivel de vida de las naciones del Este del continente (cuestiones, todas ellas, que determinan las actitudes de compromiso de los ciudadanos de estos estados).

### 2.3 Los efectos del *Citizen Engagement*

Si se promueve la participación y si el contexto facilita su correcta implementación, los efectos que puede producir en la sociedad son notables. Así lo afirman Marlowe Jr. y Arrington Marlowe (2005) en una recopilación que hacen de los principios que se aprecian inspirando la literatura sobre el *engagement*. Con apoyo en Chanan (2002), estos autores argumentan que los efectos positivos de la participación (entendida como la forma de expresión del *engagement*) se pueden resumir en seis puntos:

- 1) La participación enriquece a la sociedad y empodera a los ciudadanos. La participación convierte a los ciudadanos en personas informadas y conscientes y, por tanto, en individuos más capacitados para mejorar su entorno.
- 2) El *Citizen Engagement* es un mecanismo para superar la alienación y la exclusión además de ser promotor de confianza. Sentirse parte de una comunidad, propicia que los sentimientos de los ciudadanos se alineen con las actividades de las organizaciones y se favorezca un clima de confianza.
- 3) El *Citizen Engagement*, a través de la participación, mejora los resultados de gestión. “Cuando la entidad pública se compromete a trabajar en colaboración con la comunidad para dar forma y crear el futuro de esta, los objetivos se logran mejor a través de una ciudadanía activa e informada” (Marlowe Jr. y Arrington Marlowe, 2005, p. 13).

- 4) La participación fomenta la rendición de cuentas. Si los ciudadanos se involucran en las cuestiones públicas aumenta la probabilidad de que las instituciones respondan a las consultas de sus públicos sobre la gestión de los recursos, activos y gastos.
- 5) La participación fortalece los servicios públicos y maximiza los recursos. Escuchar la opinión de los ciudadanos hace que las estrategias se desarrollen en base a las necesidades de la población por lo que los resultados de la gestión pública serán más satisfactorios y efectivos.
- 6) El *Citizen Engagement* crea lazos relacionales beneficiosos. El Compromiso Ciudadano contribuye a la formación de “una ciudadanía que es más capaz de trabajar conjuntamente de manera efectiva para construir un futuro” (2005, p. 13).

El Banco Mundial (2014, p. 68) apoyándose en Beierle y Cayford (2002) añade la reducción de costes como un beneficio más:

*En función de sus prácticas, conocimiento y experiencias cotidianas, los ciudadanos pueden proporcionar a los administradores públicos información específica del contexto que de otro modo no estaría disponible, o notificarles sobre factores imprevistos y así evitar errores costosos.*

En definitiva, “la evidencia emergente muestra que el *Citizen Engagement* puede conducir a mejores resultados intermedios y finales de desarrollo en contextos adecuados” (Banco Mundial, 2014, p. 69). Entre otros, los beneficios sociales del desarrollo de la participación, entendida como una de las acciones de *engagement*, repercuten en la libertad de la sociedad, hacen a las personas más conscientes de su entorno dotándolas de conocimientos y conllevan un mejor aprovechamiento de los recursos para dar lugar a servicios de mayor calidad. El *Citizen Engagement* se considera, en base a todo lo anterior, un mecanismo capaz de “fomentar los valores de la ciudadanía, mejorar la rendición de cuentas, mejorar la confianza en el gobierno, mantener la legitimidad y lograr mejores decisiones” (Kweit y Kweit, 1981; Barber, 1984; Thomas 1995; Feltey y Susel, 1998; Cooper, Bryer y Meek, 2006 citados en Coursey, Yang y Pandey, 2012, p. 572).

## 2.4 Algunos datos sobre la situación del *Citizen Engagement*

Como se ha destacado en los puntos anteriores de este epígrafe, existe una percepción generalizada de que los niveles de Compromiso Ciudadano siguen tendencias descendientes. Así, Putnam (2000) y Galston (2001) advirtieron a principios del presente siglo de la existencia de un receso en los niveles de participación política. Como se ha comentado anteriormente, sus insinuaciones estaban ligadas expresamente a los comportamientos políticos de los individuos, es decir, a las formas tradicionales de participación.

Norris (2002), Stolle y Hooghe (2005) y Berger (2009), sin embargo, emitieron un juicio distinto: las tendencias participativas no descendían. En su argumentación proponían prestar atención no solo a la participación política, sino a otras formas de compromiso más novedosas, es decir, aquellas ligadas a la participación social (para ahondar en esta cuestión se recomienda acudir al epígrafe 2.2 del presente capítulo).

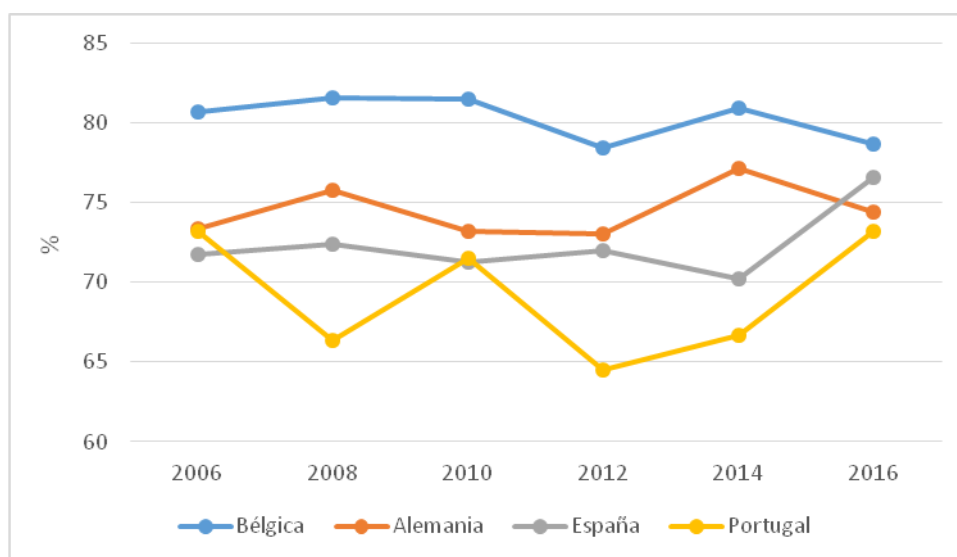
En base a esta clasificación (participación latente *versus* manifiesta) hemos intentando recopilar datos de calidad que puedan aportar más luz sobre la situación empírica actual del *Citizen Engagement*. A continuación, se exponen cuatro gráficos cuyas especificidades se detallan de la siguiente manera:

- Gráficos que representan formas latentes de participación: Los Gráficos 2.1 y 2.2 responden, respectivamente, a datos sobre la emisión del voto electoral y la pertenencia a un partido político o asociación política.
- Gráficos que representan formas manifiestas de participación: Los Gráficos 2.3 y 2.4 están asociados, en este orden, a datos sobre la pertenencia a una asociación no política y a la firma de peticiones sociales.
- Todos los gráficos muestran la evolución de las variables estudiadas desde el 2006 hasta el 2016.
- Los datos representados corresponden a Bélgica, Alemania, España y Portugal y han sido obtenidos de la *European Social Survey*.

Es necesario indicar que la información mostrada en estos gráficos es una representación parcial de la realidad (solo se han seleccionado cuatro países), pero considero que es un ejemplo válido que nos permite identificar tendencias para el

*Citizen Engagement*. Por otro lado, aunque las formas latentes y manifiestas de participación no están únicamente supeditadas a las variables que en estos gráficos se detallan, la dificultad para encontrar datos a lo largo del tiempo sobre estas cuestiones nos ha obligado a elegir esta información y no otra.

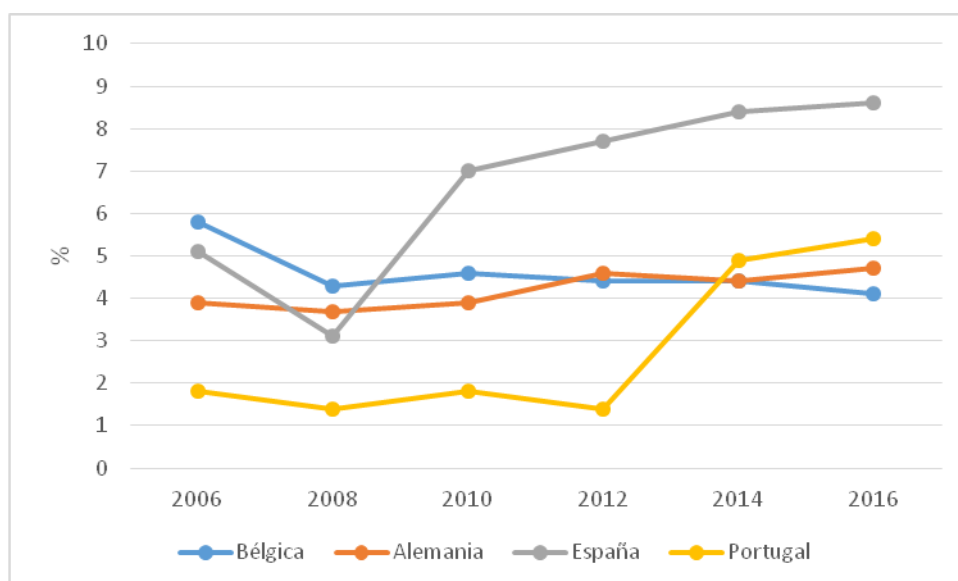
**Gráfico 2.1** Porcentaje de encuestados que votaron en las últimas elecciones



Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la *European Social Survey*

Esta información corresponde a una forma de *engagement* tradicional, únicamente asociada al ámbito político. En general, las tendencias de emisión de voto no experimentan fluctuaciones significativas (en ninguno de los casos la variación excede los 8 puntos porcentuales durante todo el periodo).

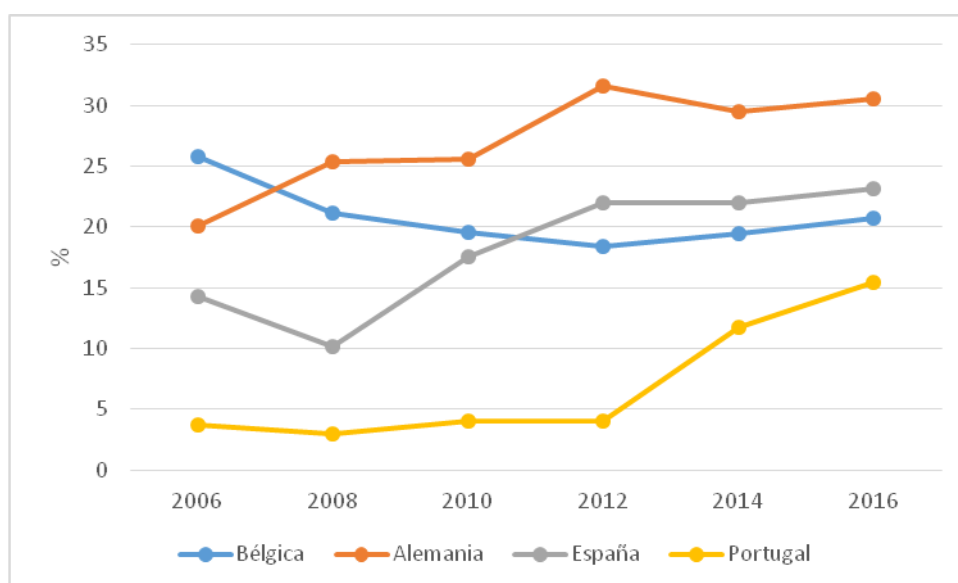
**Gráfico 2.2** Porcentaje de encuestados que pertenecen a un partido político o asociación



Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la *European Social Survey*

La afiliación a partidos o asociaciones políticas ha experimentado un cambio llamativo durante el periodo de estudio, especialmente, en España y Portugal. El incremento de los datos desde el año 2008 en España y desde el 2012 en Portugal contrasta con la poca variabilidad de la información de Bélgica y Alemania.

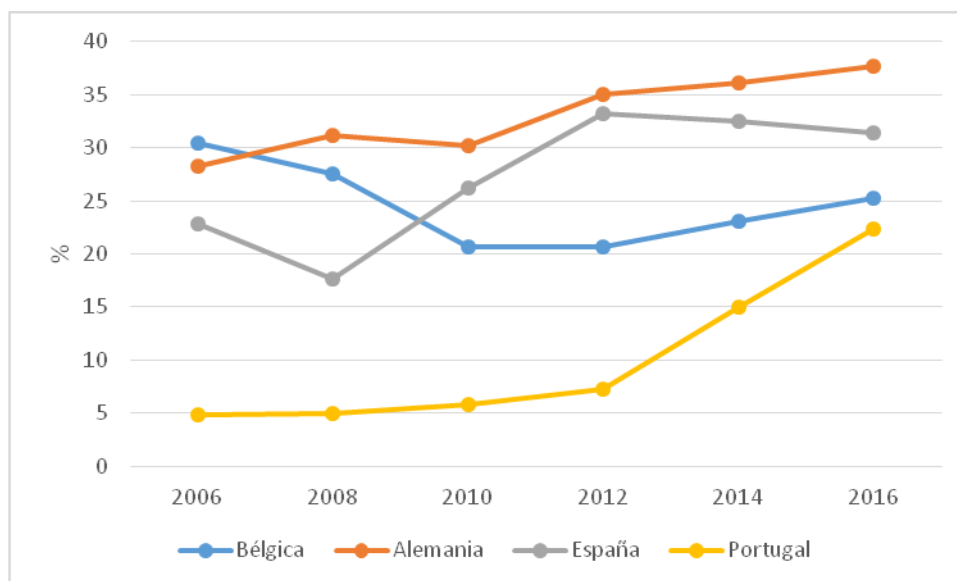
**Gráfico 2.3** Porcentaje de encuestados que pertenecen a una asociación no política



Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la *European Social Survey*

El porcentaje de personas que son miembros de una organización no política también se ha incrementado con los años. Especialmente destacable es el caso de Portugal, donde entre el año 2012 y 2016 se triplica el número de personas pertenecientes a estas asociaciones. La tendencia de Bélgica es la única negativa, pero el descenso no es alarmante.

**Gráfico 2.4** Porcentaje de encuestados que han firmado una petición



Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la *European Social Survey*

De nuevo los datos son favorables en cuanto a la firma de peticiones sociales. La evolución de los mismos marca una tendencia ascendente en el caso de Portugal y Alemania. En Bélgica el nivel de personas involucradas en este sentido empieza a incrementarse desde el 2010 pero no consigue recuperar los niveles del año 2006. En España, la tendencia es la contraria: el porcentaje de personas que firman peticiones disminuye desde el año 2012. No obstante, el descenso no es significativo y los niveles actuales están siete puntos porcentuales por encima de lo que estaban en el 2006.

Si bien éstas son unas gráficas parciales, sirven para corroborar algunas ideas sobre el *engagement* que han salido en la revisión teórica del concepto: los niveles de participación, ya sea a través de formas manifiestas o latentes, no experimentan descensos llamativos; y se advierte que, comparativamente, las expresiones menos políticas están más en alza que las políticas.



\*\*\*\*\*

En este capítulo se han explorado las causas y expresiones del *engagement*, justificando la relevancia que parecen tener en la activación del compromiso la confianza (tanto de los ciudadanos hacia la Administración Pública como en el sentido contrario, de los funcionarios y autoridades públicas hacia los ciudadanos) y la satisfacción con los servicios públicos. Entre las expresiones se han distinguido dos grandes bloques: por un lado, las formas tradicionales del Compromiso Ciudadano se relacionan con actitudes o comportamientos políticos. Representan lo que la literatura denomina *engagement* manifiesto; por otro, las formas modernas o latentes de *Citizen Engagement*, representadas por comportamientos sociales o cívicos que ponen a acciones tales como la donación de dinero o al reciclaje en el centro de los estudios del compromiso.

Con los dos primeros capítulos se ha definido el término Compromiso Ciudadano y se le ha situado en un espacio de estudio muy específico: el sector público. En el siguiente capítulo, el tercero, se conceptualiza el término bien intangible y se exponen las razones por las cuáles consideramos que el *Citizen Engagement* debe ser considerado como tal.

## Capítulo 3. El *Citizen Engagement* como bien intangible

Esta investigación toma como punto central la idea de que la gestión de los bienes intangibles que influyen en las relaciones entre ciudadanos y organizaciones públicas es la clave para abordar el problema de desconfianza al que se enfrenta en la actualidad la Administración Pública. De todos los bienes intangibles, es alrededor del *Citizen Engagement* sobre el que se construye el presente trabajo, por lo que, este capítulo está elaborado sobre el carácter del compromiso como un bien intangible.

La estructura es la siguiente: en primer lugar, se define el concepto de bien intangible y sus singularidades dentro del contexto del sector público; en segundo lugar, se argumenta por qué el *engagement* puede ser considerado un bien intangible; a continuación, nos planteamos cuál es el papel de la comunicación a la hora de generar compromiso y; por último, se aborda la crítica cuestión sobre la medición del bien intangible *Citizen Engagement*.

### 3.1 Los bienes intangibles en el sector público

La literatura académica ha asegurado que “la gestión de los bienes intangibles está en la base del crecimiento de las organizaciones (también de las públicas)” (Sztompka, 1999 citado en Canel y Luoma-aho, 2017, p. 29), sin embargo, tradicionalmente ha sido solo el sector corporativo el que ha dedicado atención y recursos al cuidado de sus bienes intangibles. Por este motivo, considero importante comenzar explorando el trabajo sobre bienes intangibles del ámbito privado.

#### 3.1.1 Definición de bien intangible en el sector corporativo/privado

El *Diccionario de la Real Academia Española* define “bien” [en la teoría de los valores] como “la realidad que posee un valor positivo y por ello es estimable” e “intangible” como lo “que no debe o no puede tocarse”. En consecuencia, “bien intangible” tiene que

ver con “realidades que tienen valor, pero que no se pueden tocar, no son físicas, como sí lo son la maquinaria, los edificios o el terreno que posee una organización” (Canel y Luoma-aho, 2017, p. 37).

En el ámbito académico destaca la aproximación al concepto de Kaplan y Norton (2004, p. 14): el bien intangible representa “el conocimiento que existe en una organización para crear una ventaja diferencial” y “las capacidades de los empleados de la compañía para satisfacer las necesidades del cliente”. Según esta investigación “los activos intangibles de una organización pueden representar fácilmente más del 75 por ciento de su valor” (p.10), por lo que, es necesario que las organizaciones describan estrategias “para crear valor a partir de activos tangibles e intangibles” si quieren marcar la diferencia en un contexto competitivo.

Según la literatura, los bienes intangibles están subdivididos en dos grandes clases de activos: los generativos (capital humano, capital estructural y capital relacional) y los comercialmente explotables (coste de producción, derechos de propiedad inmaterial, capital de los clientes, demanda, gestión) (Torres, 1991; Bontis, Dragonetti, Jacobsen y Roos, 1999; Bossi, Fuertes y Serrano, 2001; Kernaghan, 2003; García de Castro, Merino, Plaz y Villar, 2004; Kaplan y Norton, 2004; Ramírez, 2010). Es importante tenerlos en cuenta para determinar una buena gestión de los mismos, a través de la creación de una estrategia que los identifique y nos permita reconocerlos, que los alinee con la misión y visión de la organización y, por último, que sea capaz de medirlos (Kaplan y Norton, 2004). La dificultad es enorme en este último punto por su naturaleza incorpórea.

En el ámbito corporativo, la creencia de que un activo intangible tiene valor la desarrollaron Lev y Daum (2004). Hoy en día, “parece haber un consenso generalizado de que los activos intangibles constituyen la principal fuente de riqueza de las organizaciones” (Canel y Luoma-aho, 2017, p. 38).

### 3.1.2 Singularidades del sector público para la “importación” de los bienes intangibles

Aunque las reformas en el sector público han incluido la implementación de herramientas de gestión que se habían utilizado en el sector empresarial, “el manejo de la opinión pública no es una tarea fácil” (Ramírez, 2010, p. 250) y, por tanto, la

aplicación directa de las cuestiones corporativas no siempre puede dar respuesta a los problemas del sector público. Al hilo de esta cuestión, Ramírez (2010), destaca seis diferencias fundamentales entre ambos sectores:

- a) Los *outputs* son especialmente complejos y difíciles de definir en el ámbito de la Administración;
- b) Los *inputs* del sector público son difícilmente medibles;
- c) La eficiencia del sector público es más complicada de evaluar;
- d) La naturaleza de ambos sectores es distinta ya que los recursos productivos de la Administración Pública son mayoritariamente intangibles (recursos humanos y conocimiento);
- e) Los objetivos de ambos sectores también difieren. Mientras que el ámbito privado busca maximizar los beneficios y crear valor para el accionista, “el producto final de la administración pública es un servicio y esto es esencialmente intangible” (Ramírez, 2010, p. 251);
- f) El público objetivo es distinto dependiendo del sector. En el ámbito corporativo solo existe el consumidor –el cliente–. En el caso de la Administración Pública el público objetivo es el ciudadano, es decir, toda la sociedad.

A estas singularidades, De Escalada (2007) suma una más: el carácter competitivo e individualista del sector privado colisiona frontalmente con la naturaleza cooperativa de la Administración Pública. “Las políticas públicas requieren de intensa y prolongada cooperación entre muchas organizaciones, es decir, requieren del esfuerzo común de muchas organizaciones que son formalmente autónomas, pero funcionalmente interdependientes” (p. 7). Tal coordinación resulta ser la clave de la eficacia en la gestión, ya que “la gestión pública se ocupa del comportamiento de todo un sistema (macro gestión), mientras que la gestión privada se centra en el problema de las partes (micro gestión)” (De Escalada, 2007, p. 7). Esta concepción se acerca a lo que Keast, Mandell, Brown y Woolcock (2004) llaman “estructuras de red”, es decir, la unión para trabajar en el cumplimiento de un interés común donde las acciones se basan, “no en la autoridad de arriba hacia abajo, sino en la cooperación horizontal” (p. 369).

En base a lo descrito en este epígrafe y determinadas las diferencias entre el sector privado y el público, nos planteamos ahora qué características tienen los bienes intangibles en el ámbito de la Administración Pública.

### 3.1.3 Las características del bien intangible en el sector público

Como ya se ha comentado, el reto de introducir la intangibilidad en la Administración Pública es especialmente complicado por las singularidades del sector. Sin embargo, la literatura revisada incita a que la noción de bien intangible sea importada al sector público desde el sector privado (Egginton, 1990; Hall, 1992; Lev y Daum, 2004; Maher, Stickney y Weil, 2012). Canel y Luoma-aho (2017) proponen la siguiente definición de bien intangible en el sector público (Canel y Luoma-aho, 2017):

*Aquel bien no físico, que permite y da acceso a los bienes tangibles, activado mediante la comunicación, construido sobre hechos pasados, es decir, vinculado al comportamiento de la organización; por tanto, da lugar a un recurso identificable y del que tanto la organización como los stakeholders/ciudadanos pueden esperar un beneficio/valor (social, monetario, etc.) en el largo plazo (p. 39).*

Las autoras explican la definición de forma pormenorizada de la siguiente manera:

- 1) Carece de sustancia física. Un bien intangible carece de naturaleza corpórea. En el caso de la Administración tanto “sus objetivos, recursos y productos son principalmente no físicos” (Cinca et al., 2003; Queiroz, Callén, and Cinca, 2005 en Canel y Luoma-aho, 2017, p. 40).
- 2) Depende de eventos pasados. Las opiniones de los ciudadanos sobre la Administración Pública no están solo influenciadas por las actividades presentes, sino por la gestión desarrollada hasta el momento.
- 3) Da lugar a un recurso. El desarrollo y la gestión de los bienes intangibles en la Administración Pública promueven el cumplimiento de la ley, la confianza, la resolución de conflictos, la sostenibilidad y la transparencia, entre otros.
- 4) Se espera que produzca beneficios tanto para la propia organización como para los ciudadanos. Ese beneficio puede ser monetario, “un bien intangible reduce costes y atrae inversión”, o inmaterial, por ejemplo, si se consiguen resolver

problemas comunitarios que aumenten la satisfacción de los ciudadanos con la gestión pública (Canel y Luoma-aho, 2017, p. 41).

Podríamos concluir afirmando que la intangibilidad en el sector público tiene unas características propias tan especiales, que hacen que su desarrollo sea, a la vez, tan difícil de gestionar como interesante y beneficioso para toda la comunidad.

### 3.2 ¿Se puede considerar que el *engagement* es un bien intangible?

Este epígrafe trata de aplicar la definición de bien intangible al *engagement*, y por tanto, en los siguientes apartados se asignan las características de los bienes intangibles al *engagement* y se propone una nueva definición de compromiso entendido como un bien intangible de la Administración Pública.

#### 3.2.1 Aplicando las características al *engagement*

Para aplicar las características de los bienes intangibles al *engagement* y poder determinar si el compromiso pertenece a este grupo o no, utilizaremos de nuevo la definición de Canel y Luoma-aho (2017). En consecuencia, aplicamos la definición al *engagement*:

- 1) Carece de sustancia física. Los bienes intangibles son de naturaleza inmaterial y esta es una cualidad que claramente cumple el *engagement*. Entendemos el concepto como “la capacidad de la Administración Pública de provocar una actitud y comportamiento en sus públicos” (Piqueiras, 2017, p. 84).
- 2) Depende de eventos pasados. Como afirma Putnam, en la pérdida de Compromiso Ciudadano “tal vez hayan influido tragedias y escándalos a la larga desde la década de 1960 (asesinatos, Vietnam, Watergate, Irangate, etc.) que han provocado un disgusto comprensible” (1995, p. 67). En base a sus palabras, entendemos que el *engagement* cumple también con esta característica, ya que los públicos serán más propensos a comprometerse con la Administración Pública si la trayectoria de la misma les complace.

- 3) Da lugar a un recurso. El *engagement* contribuye a llegar a consensos sobre cuestiones de interés común y aporta información de utilidad a la Administración para planificar mejor sus políticas públicas. Estas afirmaciones se sustentan en la literatura aportada por Marlowe Jr. y Arrington-Marlowe (2005), donde se afirma que la participación de los ciudadanos en los procesos públicos aportar información de calidad, propician el entendimiento mutuo y facilitan la resolución de conflictos.
- 4) Se espera que produzca beneficios. La relación entre *engagement* y beneficio económico es directa si entendemos que cuanto mayor sea el Compromiso Ciudadano, menores serán los costes de la gestión pública. Empíricamente esto se podría demostrar, como he propuesto en otra investigación, de la siguiente manera (Piqueiras, 2017, p. 84):
- Si hay más voluntarios en asociaciones públicas sanitarias, se reducirá el coste del personal de apoyo en los hospitales.
  - Si aumenta el interés por el medio ambiente y se promueve una mayor actividad de reciclaje, se reduce el coste de limpieza.

En base a ello, el *engagement* propicia una mejor utilización y distribución de los recursos públicos.

A estas cuestiones, añadimos una más: el *engagement* Implica un valor para los públicos. Con prácticas de Compromiso Ciudadano, las comunidades obtienen beneficios económicos y también sociales. En este último sentido, Carpiní et al. (2004), argumentan que:

*Hablar en público con otros ciudadanos es una forma de participación, que ofrece sin duda la oportunidad a las personas de desarrollar y expresar sus puntos de vista, aprender sobre las posiciones de los demás, identificar preocupaciones y preferencias compartidas y llegar a comprender y alcanzar juicios sobre asuntos de preocupación pública (pp. 318-319).*

Como explican los autores referidos, el valor asociado para los ciudadanos reside en sentirse parte de una comunidad en la que pueden participar libremente para hacer de su entorno un lugar mejor para todos.

Con estos cinco argumentos, apoyamos la idea de que el *engagement* aplicado al sector público cumple con los requisitos y características de un bien intangible.

### 3.2.2 Reconceptualizando el *engagement*: su definición como bien intangible

Con apoyo en la literatura y las argumentaciones de los epígrafes precedentes (ver los apartados 1 y 2 del presente capítulo), en esta tesis el *engagement* es considerado como un bien intangible de la Administración Pública. En base a ello, tomamos la definición aportada por Piqueiras (2017) para la reconceptualización del término, adaptando sus características al ámbito del sector público:

*[El engagement es un] bien intangible que mide la capacidad de un organismo para involucrar a los ciudadanos, a través del diálogo, en procesos administrativos, propiciando valor para la comunidad (confianza, sentido de utilidad, etc.) y para la propia administración (mejor distribución de los recursos y ahorro de costes) (p. 86).*

## 3.3 La comunicación del intangible *Citizen Engagement*

En base a la definición anterior, podemos afirmar que para que el *Citizen Engagement* sea efectivo debe de estar impulsado por una organización pública. Esto significa que la activación de este bien intangible no depende tanto de la intención que tengan los ciudadanos de involucrarse, como de los esfuerzos que dedique la Administración a crear ciudadanos comprometidos y de que estos esfuerzos logren sus objetivos. Por consiguiente, el Compromiso Ciudadano está influenciado por el intercambio de información entre la Administración y sus públicos.

A lo largo de estas páginas he mencionado varias veces la creencia que aparece referida ampliamente en la literatura de que una ciudadanía informada sobre política participaría de manera más activa y consciente en la vida pública. Delli Carpini y Keeter (1996) afirman al respecto que:

*Entendemos que la ciudadanía efectiva requiere algo más que un simple conocimiento fáctico. El conocimiento es una piedra angular de los requisitos cívicos. En ausencia de información adecuada, ni la pasión ni la razón pueden conducir a decisiones que reflejen los verdaderos intereses del público (p. 15).*



De esta forma, podemos afirmar que la información y la comunicación tienen una relevancia fundamental en el proceso de activación del *Citizen Engagement*. La pregunta es: ¿cuál debe de ser el papel de la comunicación de la Administración Pública para gestionar el Compromiso Ciudadano? De la revisión de la literatura se puede decir que la comunicación ayuda a:

- 1) Establecer relaciones bidireccionales. En el ámbito de las Relaciones Públicas, Comunicación Corporativa y Comunicación Organizacional se pone el acento en el establecimiento de relaciones de largo plazo entre las organizaciones y los públicos. Para que esto ocurra “es necesario crear canales de comunicación para que el público tenga algún papel en la toma de decisiones” (Canel et al., 2017, p. 231).
- 2) Contribuir a la construcción de ciudadanos informados y conscientes. Aquellos ciudadanos que conozcan mejor a su comunidad y las cuestiones públicas, participarán de manera más activa y consciente en la vida pública.
- 3) Conocer mejor a los públicos para implicarlos y satisfacer mejor sus necesidades. Poner en marcha acciones de Compromiso Ciudadano implica que las instituciones públicas conozcan de forma profunda lo que motiva a las personas. Por lo tanto, la comunicación de los organismos públicos asume una nueva misión: ser de ayuda para comprender y responder a lo que las personas quieren y necesitan.

La puesta en marcha de estrategias de comunicación adecuadas conllevará, previsiblemente, una mayor confianza de los ciudadanos en las instituciones públicas, así como mayor transparencia, participación y legitimidad. La comunicación corporativa es una herramienta al servicio de las organizaciones que, utilizada estratégicamente, crea un valor añadido a la misma contribuyendo a su diferenciación y afianzamiento en el entorno y, por lo que respecta al tema objeto de este trabajo, al incremento del Compromiso Ciudadano.

### 3.4 La evaluación del bien intangible *Citizen Engagement*

Ya hemos afirmado que con una correcta comunicación los bienes intangibles son capaces de crear valor tanto para los ciudadanos como para la propia Administración en

forma de generación de compromiso. Pero, evidentemente, esto no deja de ser una afirmación que puede ser base para hipótesis de investigación, pues harían falta evidencias que la soportaran. El presente epígrafe trata sobre la medición y evaluación del compromiso, con la siguiente estructura: primero, se describen las tres esferas de valor que sirven para analizar la cuestión en el presente trabajo y, a continuación, se reflexiona sobre las dificultades a las que se enfrentan los gestores públicos al evaluar el valor intangible.

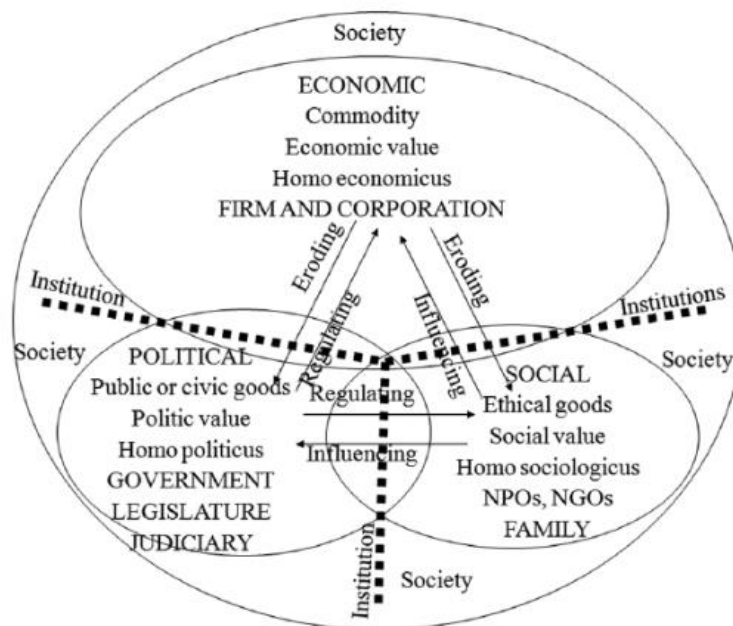
#### 3.4.1 Las esferas del valor

La axiología es la rama de la filosofía que tiene por objeto de estudio la naturaleza o esencia de los valores y de los juicios de valor que puede realizar un individuo. La mayoría de los filósofos clásicos, pasando por Platón, Aristóteles, Sócrates, Descartes o Max Scheler, han debatido sobre el concepto de valor.

Wang y Christensen (2017) proponen un esquema para el análisis del valor público de los países basándose en la idea de que cualquier cuestión básica (alimentos, educación, infraestructura, dinero, etc.) o no básica (como, por ejemplo, el deporte), así como algunas formas de comportamiento humano (altruismo, amor y aventura), están enraizados en diferentes tipos de valores, algunos de los cuales se pueden medir monetariamente (tienen un valor económico) y otros no.

Su propuesta de estudio del valor se realiza en función de tres esferas en las que se divide la sociedad: económica, política y social (Figura 3.1). Consideran que esta idea se aleja de la concepción axiológica del término “valor” con el objetivo de “aclarar la naturaleza de los valores públicos, cómo se crean y cómo se pueden medir” (p. 852).

**Figura 3.1** Las tres esferas de la sociedad y sus valores según Wang y Christensen



Fuente: Wang y Christensen, 2017, p. 856

El presente trabajo se apoya en esta idea para enfocarse en el valor que puede construir un gobierno mediante la generación del valor intangible *Citizen Engagement*. La exposición que a continuación sigue se apoya en las conceptualizaciones que Wang y Christensen realizan de los diferentes aspectos del valor, así como de la relación que hay entre estos aspectos y el valor público.

#### 3.4.1.1 El valor económico

Wang y Christensen (2017) consideran que el valor económico es la forma de valor más simple, aquella que nos permite conocer cuánto valen las cosas. Es un concepto inevitablemente ligado a la economía, ya que la medida de este valor se sustenta en su precio (de hecho, tradicionalmente el valor económico y el precio se han utilizado como términos sinónimos). Estos autores consideran que la relevancia de este valor es que nos conduce a otros términos como la riqueza, el bienestar o la utilidad que, en el ámbito estrictamente financiero, se traducen en ingresos y costes. Su medida tangible más importante, afirman, es el Producto Interior Bruto (PIB), que es el indicador que más se usa en los estudios del Banco Mundial o en los sistemas nacionales de cuentas.

El argumento central de estos autores es que si bien el valor económico capta mediciones objetivamente, puede dejar fuera aspectos relevantes de la realidad. El hecho de que el valor económico pueda ser traducido en una medida tangible lo dota de mensurabilidad y facilita tanto su estudio como la toma de decisiones. “Por ejemplo, el análisis de costo-beneficio, en el que todas las mediciones son por unidad monetaria, ha sido aceptado como la base de la toma de decisiones por parte de individuos y formuladores de políticas públicas” (Arrow et al., 1996 citado en Wang y Christensen, 2017, p. 858). Sin embargo, en el PIB no queda capturado todo el valor de una nación, pues se obvian valores tan importantes como “la educación, el transporte, la ciencia y/o la tecnología” (Wang y Christensen, 2017, p. 858).

Que hay que ir más allá del PIB en la evaluación del valor público nacional es una idea presente en la literatura (Jørgensen y Bozeman, 2007; Nabatchi, 2012; Wang y Christensen, 2017, por citar solo algunos) y es la esencia de lo que en su día planteó el Banco Mundial en los estudios sobre la riqueza de las naciones, ya citados en este trabajo, con los que esta entidad abogaba por ligar el concepto de riqueza no solo a los recursos naturales, sino también al capital intangible (Banco Mundial, 2006, 2011). El valor público se apoya en la idea de que la riqueza de un país no está causada solo por su valor económico.

#### 3.4.1.2 El valor político

A diferencia de los valores económicos:

*La mayoría de los valores políticos, como la libertad, la democracia y la justicia, son conceptos filosóficos profundos y controvertidos que han sido discutidos normativamente desde la Grecia antigua. Aunque la ambigüedad del valor político debilita su influencia en comparación con la de los valores económicos, aún pueden guiar los comportamientos humanos de maneras posibles e implícitas* (Wang y Christensen, 2017, p. 859).

Se entra así en un tipo de valores que son menos identificables y más subjetivos y sobre los que algunos índices han tratado de proporcionar datos concretos. Wang y Christensen citan el Índice de Democracia elaborado por *Economist Intelligence Unit* (EIU) o el Índice de Libertad Económica creado por la *Fundación Heritage* y *The Wall Street Journal*. Este último comprende cinco indicadores: “el tamaño del gobierno, la

estructura legal y la seguridad de los derechos de propiedad, el acceso al dinero sólido, la libertad para el intercambio de crédito con extranjeros y la regulación laboral y empresarial” (Wang y Christensen, 2017, p. 860). Otro indicador mencionado por estos autores es el Indicador de Gobernabilidad Mundial elaborado por Kaufmann, Kraay y Mastruzzi (2005), compuesto de cinco valores: voz y responsabilidad, estabilidad política y ausencia de violencia, efectividad del gobierno, calidad regulatoria, estado de derecho y control de la corrupción (cada uno de ellos será detallados en el capítulo siguiente). Wang y Christensen (2017) realizan la consideración de que la mayoría de estos valores políticos están relacionados con las instituciones del sector público, tales como “el gobierno, la legislatura y el poder judicial” (p. 860), por lo que se podría decir que la Administración Pública tienen un relevante papel en la creación de valor público de un país.

De nuevo, el supuesto sobre el que trabajan Wang y Christensen es que esta esfera del valor complementa a la del valor económico, e incluso afirman que “el valor de las leyes buenas y efectivas, así como los juicios legales justos y razonables, generalmente (pero no necesariamente) se considera más alto que el de cualquier cantidad de dinero” (2017, p. 861). Dicho de otra forma, estos autores están convencidos de que la riqueza de un país depende en gran medida de las instituciones públicas que, a través de su valor político, son también capaces de crear riqueza y de hacerlo de una forma muy determinante.

No obstante, a diferencia del valor económico, los métodos de medición del valor político no están basados en cuestiones monetarias, sino “en indicadores objetivos y encuestas subjetivas” (Wang y Christensen, 2017, p. 859). Esta realidad dificulta la calidad de los resultados obtenidos de su medición: la subjetividad de las encuestas que se utilizan puede plantear dudas sobre la “fiabilidad y exhaustividad” de los resultados. Sin embargo, Wang y Christensen aseguran que “en cierta medida, [las encuestas] pueden medir los valores relacionados, como la libertad, la democracia y la gobernanza” (2017, p. 860).

#### 3.4.1.3 El valor social

El valor social, la última de las tres esferas propuestas por Wang y Christensen (2017), recoge todas aquellas cuestiones relacionadas con la sociedad que no estuvieron

consideradas en las esferas anteriores. La lista, que es extensa, acopia áreas de explícita creación gubernamental como lo son la educación, la salud y/o la cultura, en el sentido en que, solo existirán si las políticas y la legislación social son capaces de proporcionar “escuelas y hospitales, salvaguardar la familia y el matrimonio, reducir las tasas de delincuencia y proteger el medio ambiente y la biodiversidad” (Wang y Christensen, 2017, p. 862).

A diferencia del valor económico, y como ocurría con el valor político, el valor social tiene un aspecto intangible difícil de medir, por ello, su evaluación puede arrojar discrepancias; “es cambiante, pues en cierta medida depende de la percepción social, que puede ser modificada con facilidad” (Wang y Christensen, 2017, p. 862).

De nuevo se pone de manifiesto el problema de contar con indicadores que permitan contrastar y componer valores sobre los distintos aspectos del valor pues, por ejemplo, como señalan los autores de referencia (Wang y Christensen, 2017):

*La felicidad es un valor social importante, que generalmente se mide por la escala de Likert, pero que en la práctica puede aportar resultados que difieren tremendamente de los que aportan indicadores objetivos como el PIB o la renta per cápita (p. 863).*

Las metodologías aún no hallan puntos de encuentro entre el valor económico y el resto de los valores, lo que entorpece el desarrollo de otro tipo de bienes fuera del ámbito financiero.

#### 3.4.2 La medición del compromiso

Por su naturaleza intangible, al igual que el valor social y el valor político, los datos existentes sobre el concepto de compromiso se basan en encuestas e informaciones subjetivas, que varían con mucha facilidad en periodos cortos de tiempo. La medición, por tanto, siempre se queda a expensas de la consideración que hace el sujeto y de los eventos temporales que puedan afectar a las percepciones del entrevistado.

A esta cuestión se añaden otros temas controvertidos que dificultan la medición del *Citizen Engagement* y que se pueden resumir como sigue:

- 1) Existe controversia en torno a qué se computa como compromiso. Algunos autores han subrayado la confusión conceptual alrededor de la noción de este término (Berger, 2009; Ekman y Amna, 2012). El Compromiso Ciudadano “se ha utilizado como una palabra de moda, para abarcar todo, desde votar en las elecciones hasta donar dinero para caridad o desde jugar a los bolos hasta participar en mítines políticos y marchas” (Berger, 2009, p. 335). Por este motivo, las definiciones consultadas en la literatura contemplan varias interpretaciones sobre el mismo concepto, lo que hace arduo el estudio empírico.
- 2) La controversia sobre el carácter manifiesto *versus* latente del *engagement* plantea dificultades de medición en el sentido en que, si bien aquellas formas manifiestas no presentan duda (el número de votos, por ejemplo, es un dato objetivo), las formas implícitas o latentes ofrecen mayores dificultades de registro, pues se trata de sentimientos, comportamientos o actitudes.
- 3) Apenas hay modelos de medición que se puedan tomar como referencia. La escasa existencia de fórmulas que midan el compromiso dificulta cualquier investigación que trate de hacerlo. No existen plantillas replicables ni metodologías sólidas que sirvan de ayuda en este campo de estudio.

Los argumentos descritos no pretenden aseverar que la medición del compromiso sea imposible o poco válida por contar solo con cuestiones subjetivas, sino que intenta poner de manifiesto la ardua tarea de encontrar datos de calidad y criterios con los que procesarlos adecuadamente.

\*\*\*\*\*

Con apoyo tanto en la literatura académica como en las aportaciones realizadas desde el ámbito profesional del sector privado, en este capítulo se propone que el Compromiso Ciudadano sea tratado como un bien intangible. Se ha manifestado la dificultad que entraña su medición y no se han podido encontrar en la literatura modelos que permitan contabilizar cómo influyen los bienes intangibles o cuánto valor aportan. Este es el desafío al que pretende dar respuesta la observación empírica desarrollada en la segunda parte de la presente tesis doctoral pero, antes de pasar a ella, es necesario determinar sobre qué tipo de valor queremos determinar su influencia. El capítulo siguiente versa sobre esta cuestión.

## Capítulo 4. El crecimiento económico y los bienes intangibles

Cada vez hay más literatura que documenta los resultados positivos que derivan de la participación directa de los ciudadanos en la evaluación de las necesidades públicas y en la deliberación sobre soluciones prácticas (Adams y Hess 2001; Head, 2008, Yang y Pandey 2011). Sin embargo, poco se ha hecho para evaluar el impacto que el compromiso tiene en el crecimiento económico y social. En este sentido, explorar la relación que hay entre capital tangible y capital intangible se presenta como algo relevante. Este capítulo pretende:

- 1) Establecer los conceptos a tener en cuenta a la hora de evaluar la riqueza de un país y compararla con el resto de los países;
- 2) Aportar información básica sobre en qué consiste el crecimiento económico;
- 3) Asentar las bases para observar la relación entre el capital intangible y el crecimiento de los países.

Establecidas las bases, se presenta necesario realizar también las siguientes aclaraciones iniciales. En primer lugar, el estilo de este capítulo, más liviano, difiere de los anteriores por el cambio de temática. El peso teórico de esta tesis está concentrado en torno al *Citizen Engagement*, al cual se han dedicado los tres primeros capítulos. En este caso, las nociones sobre crecimiento económico o crecimiento tangible tienen una fundamentación más básica, pues su función es facilitar el entendimiento de la observación empírica desarrollada a continuación. En segundo lugar, el presente capítulo está apoyado de manera muy significativa en fuentes primarias de relevancia tales como el Banco Mundial (2006, 2011), Weill (2010) y Perkins, Radelet y Lindauer (2013).



## 4.1 Introducción: algunas nociones básicas sobre el capital tangible

Adam Smith publicó en 1776 lo que se considera el primer libro moderno en materia económica: *An Inquiry into the Nature and Causes of the Wealth of Nations*, o sencillamente *La Riqueza de las Naciones*. En él hace un recorrido analítico sobre la prosperidad de los países, desarrollando teorías sobre la división del trabajo, la moneda, el mercado, los salarios o la acumulación del capital, entre otros. A efectos del presente trabajo y con apoyo en las apreciaciones de Buttler (2012) destacamos, de entre todas sus aportaciones, la distinción que establece este autor sobre:

- a) El orden natural. Es el resultado del libre ejercicio individual que beneficia, de forma altruista, al bien común en la solución de problemas y satisfacción de necesidades. Los medios para conseguirlo son la empresa, la libre competencia y el libre mercado;
- b) Los factores de producción. En economía, los factores de producción son los recursos necesarios para producir. Se distribuyen en tres grandes géneros: tierra, trabajo y capital.
- c) El concepto de Producto Interior Bruto (PIB). Antes de la publicación de *La riqueza de las naciones*, los países contabilizaban su riqueza en función del valor de sus depósitos de oro y plata. El trabajo de Smith argumentó que los países no deberían evaluarse de esta manera, sino en función de sus niveles de producción y comercio. Esta argumentación creó la base para medir la prosperidad de la nación apoyándose en el PIB.

Smith revolucionó la forma de entender la economía. En base a sus contribuciones y en relación con el tema que nos compete, podemos enunciar que el valor de una nación reside, además de en su valor económico, en el valor aportado por los servicios. En palabras de Buttler (2012):

*Los servicios de maestros, escritores, compositores, médicos e incluso abogados pueden durar y disfrutarse durante un tiempo después de que se realiza el servicio. Puede ser que el conocimiento, las ideas, la música, la salud y las leyes que producen sean intangibles y no se puedan vender, pero hoy difícilmente podríamos calificar a estos servicios de "improductivos" (pp. 35-36).*

Lo que Buttler argumenta en su manuscrito sobre el pensamiento de Smith, es que los servicios, las cuestiones intangibles, también generan riqueza.

Más de dos siglos después el Banco Mundial, emulando el título originario del libro de Smith, *¿Dónde está la riqueza de las naciones?*, ahondó en esta idea explicitando lo intangible como fuente de riqueza diferente de la tangible, En el año 2006 publicó un primer informe en el que se proponía computar el desarrollo sostenible del nuevo milenio con datos de 120 países de todo el mundo y, cinco años después, en el 2011, amplió la información.

La composición de ambos documentos está basada en la relación entre el capital monetario, por un lado, y el capital producido, el capital natural (ambos tangibles) y el capital intangible, por otro. Describen el capital producido como “la maquinaria, las estructuras y el equipamiento” de los países; el capital natural como “tierras agrícolas, áreas protegidas, bosques, minerales y energía” y; el capital intangible como “el capital humano, social e institucional” (Banco Mundial, 2006, p. 4). Los resultados empíricos concluyeron que entre el 60% y el 80% de la riqueza de un país está generada por capital intangible, mientras que el porcentaje restante, entre un 20% y un 40%, se corresponde con el capital tangible.

Al hilo de estos resultados, esta tesis pretende justificar que los bienes intangibles, aunque no se pueden medir de forma tan clara y explícita como los indicadores económicos, también forman parte del desarrollo económico de las naciones. Para argumentarlo, la definición de bien intangible ha sido desarrollada en el tercer capítulo de la presente investigación. En este punto, describimos qué entendemos por capital tangible.

Según la *Real Academia Española de la Lengua* un bien tangible es todo aquel “que se puede tocar” y/o “que se puede percibir de manera precisa”. El diccionario *Collins* en su versión inglesa, le atribuye tres acepciones: 1) La capacidad de ser tocado o sentido; 2) capaz de ser captado claramente por la mente; sustancial en lugar de imaginario; 3) Poseedor de sustancia física; corpórea. Las tres entradas están relacionadas con la idea de objeto tangible, evidencia tangible y cuestión tangible, respectivamente.

En el ámbito financiero el capital tangible incluye activos no corrientes, tales como la maquinaria, los edificios o los terrenos, y los activos corrientes, como el inventario.

De los dos ámbitos, el Banco Mundial ha determinado que son los activos no corrientes los que crean riqueza junto con el capital humano, social e institucional.

Las conclusiones del Banco Mundial confirman que tanto el capital tangible como el intangible contribuyen a la medición de la riqueza total de los países. En este punto, la disyuntiva se presenta en la definición de riqueza: lo que entendamos por riqueza será lo que determine qué ámbitos de la tangibilidad e intangibilidad de los países debemos medir. Existen dos opciones:

- 1) Si por riqueza concebimos crecimiento económico, entonces, nos estamos refiriendo “a un aumento en el ingreso nacional real per cápita, es decir, un aumento en el valor de bienes y servicios ajustado por inflación, por persona, generado por una economía” (Perkins et al., 2013, p. 23). Esta es una medida relativamente objetiva de la capacidad económica, según la cual entenderemos que la riqueza de un país aumenta si todos sus bienes y servicios producidos en un año son mayores que los producidos el año anterior.
- 2) Si, por el contrario, utilizamos el término riqueza como sinónimo de desarrollo económico, asumiremos que los países se enriquecen cuando se produce un aumento cualitativo en las condiciones sociales de los mismos. En este caso, las formas de medición no están tan consensuadas como en el caso anterior, ya que “el desarrollo económico es un concepto normativo, difícilmente capturado por cualquier medida o índice individual” (Perkins et al., 2013, p. 23).

Aunque ambos términos son relevantes, nos centraremos únicamente en el crecimiento económico y no en el desarrollo económico. La decisión se justifica en base a dos criterios:

- 1) El crecimiento económico es determinante para lograr el desarrollo económico (Perkins et al., 2013). Es comúnmente entendido que existe crecimiento económico cuando un país produce más bienes y servicios en el año presente que en el año anterior. Igualmente se dice que hay desarrollo económico, cuando el crecimiento económico se distribuye entre toda la población y, como consecuencia, mejora el nivel de vida del conjunto de la población. Por tanto, la relación entre ambos conceptos es directa pero no bidireccional: el desarrollo económico depende del crecimiento económico, pero no al revés. (Perkins et al., 2013).

- 2) Los métodos de medición. El Producto Interior Bruto (PIB) se ha convertido en el indicador más utilizado para medir la riqueza de los países, siempre y cuando ésta sea entendida como crecimiento económico. Asimismo, el Producto Nacional Bruto (PNB) también puede ser utilizado en este sentido. Por el contrario, las formas de medición del desarrollo económico no están consensuadas y, por tanto, relacionar los bienes intangibles con este elemento tangible añade dificultades al análisis.

La definición de bien tangible recogida en este epígrafe y la diferenciación entre crecimiento y desarrollo económico sirven de guía en el presente capítulo y asientan las bases para ahondar, a continuación, en estos términos.

## 4.2 El crecimiento económico

Existe un gran debate sobre cómo definir el crecimiento económico. Para simplificarlo diremos que el foco de los estudios se sitúa en los cambios en el ingreso nacional. Sus dos medidas básicas son: 1) el Producto Nacional Bruto (PNB) y; 2) el Producto Interior Bruto (PIB).

El PNB es “la suma del valor de los bienes y servicios terminados producidos por una sociedad durante un año determinado” (Perkins et al., 2013, p. 24). Excluye bienes intermedios (es decir, bienes utilizados en la producción de otros bienes, como el acero utilizado en un automóvil o los chips que entran en una computadora), pero incluye la producción producida por los ciudadanos del país, incluyendo aquella producida por ciudadanos que viven fuera de sus fronteras. El Banco Mundial se refiere a este indicador como el Ingreso Nacional Bruto (INB).

Por su parte, el PIB, aunque guarda parecido con el PNB, se caracteriza por tener en cuenta “toda la producción producida dentro de las fronteras de un país, incluida la producción producida por extranjeros residentes, pero excluye el valor de producción de los ciudadanos que viven en el extranjero” (Perkins et al., 2013, p. 24).

Ambos conceptos pueden ser calculados en función de los habitantes del país si la cantidad total se divide entre la población total. En este caso se obtiene una medida del ingreso per cápita (PIB per cápita o PNB per cápita). Éste último dato nos proporciona

exactamente el nivel de crecimiento económico al informarnos de “los cambios en el ingreso per cápita a lo largo del tiempo” (Perkins et al., 2013, p. 24).

Aunque la diferencia entre las dos cantidades en un mismo país suele ser muy pequeña, el estudio del PIB, por ser la suma de las actividades realizadas dentro de las fronteras propias, es más sencillo de contabilizar. Por ello, el PIB y el PIB per cápita se han convertido en “las medidas de ingreso nacional más utilizadas por el Fondo Monetario Internacional (FMI), el Programa de Desarrollo de las Naciones Unidas, el Banco Mundial y otras agencias multilaterales, así como por investigadores involucrados en el análisis de datos entre países” (Perkins et al., 2013, p. 25). En el presente trabajo y, con el fin de ver qué relación hay entre el *engagement* y el crecimiento económico, tomaremos la medida económica del PIB per cápita como estándar referente a la hora de contabilizar la riqueza de las naciones que son objeto de la observación.

#### 4.2.1 Teorías del crecimiento económico

Las claves del crecimiento económico se han desarrollado desde que Adam Smith (1776) empezara a conjeturar sus teorías. Sin embargo, el comprender por qué unos países crecen más rápido que otros o, simplemente, por qué algunas naciones no han conseguido desarrollarse aún, sigue siendo un quebradero de cabeza para los economistas.

En este epígrafe se exploran las contribuciones clave a la teoría del crecimiento económico y los modelos básicos más importantes que influyen en el pensamiento de desarrollo actual. De nuevo nos guiaremos por las recopilaciones de Perkins et al. (2013) resaltando, de inicio, los dos procesos de los que, según él, depende el crecimiento: “la acumulación de activos (tales como capital, trabajo y tierra) y hacer que esos activos sean más productivos” (p. 90).

Estos modelos proporcionan marcos coherentes para comprender el proceso de crecimiento y aportan una base teórica para el enfoque empírico que se presenta en los capítulos posteriores del presente trabajo.

#### 4.2.1.1 El modelo básico de crecimiento

Dicen Perkins et al. (2013) que los modelos más fundamentales de producción económica y crecimiento económico:

*Se basan en un pequeño número de ecuaciones que relacionan el ahorro, la inversión y el crecimiento de la población con el tamaño de la fuerza de trabajo y el stock de capital y, a su vez, agregan la producción de un bien único (p. 91).*

Este primer modelo se basa en cinco ecuaciones: 1) una función de producción agregada; 2) una ecuación que determina el nivel de ahorro; 3) la identidad de ahorro-inversión; 4) una declaración que relaciona las nuevas inversiones con los cambios en el stock de capital y; 5) una expresión para la tasa de crecimiento de la fuerza de trabajo. A continuación, me referiré a cada una de las ecuaciones.

- 1) La función de producción agregada está en la base de todos los modelos de crecimiento estándar. A través de ella “se relaciona el número de empleados y máquinas con el tamaño de la producción de la empresa” (Perkins et al., 2013, p. 91). Es decir, estas funciones derivan de la relación entre los *inputs* y los *outputs* de cualquier empresa. Si hablamos de países o de una economía nacional, “las funciones de producción describen la relación entre el tamaño de la fuerza laboral total de un país y el valor de su stock de capital con el nivel del producto interior bruto de ese país (PIB, su producción total)” (Perkins et al., 2013, p. 91).

$$Y = F(K, L)$$

Si  $Y$  representa la producción total (y, por lo tanto, el ingreso total),  $K$  es el stock de capital y  $L$  es la oferta de trabajo. Esta expresión indica que “a medida que crecen el capital social y la oferta laboral, la producción se expande” (Perkins et al., 2013, p. 92).

Las tres ecuaciones que se describen a continuación, numeradas como 2, 3 y 4, están estrechamente relacionadas y, de forma conjunta, describen cómo el stock de capital ( $K$ ) cambia con el tiempo. Con estas tres ecuaciones: se calcula el ahorro total, se relaciona el ahorro con la nueva inversión y se describe cómo la nueva inversión cambia el tamaño del stock de capital.

- 2) El ahorro total se calcula con la relación entre la tasa de ahorro promedio y el ingreso total. Aunque “el comportamiento real de ahorro es más complejo de lo que sugiere este modelo simple, esta formulación es suficiente para explorar las relaciones básicas entre ahorro, inversión y crecimiento” (Perkins et al., 2013, p. 92).

$$S = sY$$

En esta ecuación, “ $S$  representa el valor total del ahorro y  $s$  representa la tasa de ahorro promedio” (Perkins et al., 2013, p. 92).

- 3) La siguiente ecuación relaciona el ahorro total ( $S$ ) con la inversión ( $I$ ). En un modelo básico, con un único bien en el mercado, no hay comercio internacional (porque todos hacen el mismo producto por lo que no hay razón para comercializarlo). Esto significa que, “en una economía cerrada (una sin comercio o préstamos externos), el ahorro debe ser igual a la inversión” (Perkins et al., 2013, p. 92).

$$S = I$$

- 4) Con los cálculos de la segunda y la tercera ecuación, se está en disposición de pasar a la cuarta, la cual muestra el cambio del stock de capital con el paso del tiempo. Dos principales fuerzas lo determinan: las inversiones nuevas y la depreciación. “Usando la letra griega delta ( $\Delta$ ) para representar el cambio en el valor de una variable, expresamos el cambio en el capital social como  $\Delta K$ , que se determina de la siguiente manera” (Perkins et al., 2013, p. 93):

$$\Delta K = I - (dK)$$

En esta expresión  $d$  es la tasa de depreciación. “El término ( $I$ ) indica que el capital social aumenta cada año por el monto de la nueva inversión. El término - ( $dK$ ) muestra que el capital social disminuye cada año debido a la depreciación del capital existente” (Perkins et al., 2013, p. 93).

- 5) La quinta, y última de las ecuaciones de este modelo, se enfoca en la oferta de mano de obra. Está relacionada con el crecimiento de la población ( $n$ ). Para expresar la ecuación de forma simple se asume “que la fuerza laboral crece exactamente tan rápido como la población total” (Perkins et al., 2013, p. 93). Está representado por:

$$\Delta L = nL$$

Los cinco puntos descritos representan el modelo completo que, empleados colectivamente, “pueden ser utilizados para examinar cómo los cambios en la población, el ahorro y la inversión afectan inicialmente al stock de capital y a la oferta de mano de obra y, en última instancia, determinan el producto económico” (Perkins et al., 2013, p. 93-94).

El modelo básico de crecimiento pretende explicar cómo crece la producción nacional de bienes y servicios de forma cuantitativa mediante las ecuaciones descritas.

#### 4.2.1.2 El modelo neoclásico de crecimiento

El modelo neoclásico o el modelo de *Solow* “permite una mayor flexibilidad en la combinación de capital y trabajo en el proceso de producción e introduce el poderoso concepto de disminución del producto marginal del capital” (Perkins et al., 2013, p. 128). Su principal función es la de explorar cómo influyen la tasa de ahorro y el crecimiento de la población, así como el cambio tecnológico en el crecimiento económico. El modelo ayuda a comprender más profundamente el crecimiento económico; sin embargo, no proporciona una explicación completa del mismo. Carece de “información sobre las causas más fundamentales de la acumulación de factores y el crecimiento de la productividad y no aborda la cuestión de la asignación de recursos en todos los sectores” (Perkins et al., 2013, p. 128).

Las cuatro aportaciones más determinantes de este modelo son resumidas por Perkins et al. (2013, p. 128) en los siguientes puntos:



- a) Los países pobres tienen el potencial de crecer relativamente rápido;
- b) Las tasas de crecimiento tienden a disminuir a medida que aumentan los ingresos;
- c) Los ingresos de los países pobres pueden converger potencialmente con los de los países ricos y;
- d) La adquisición de nueva tecnología es fundamental tanto para acelerar como para mantener el crecimiento económico.

Algunos países se han desarrollado rápidamente, pero no al nivel de los más ricos y, por el contrario, otras naciones han visto cómo sus ingresos retrocedían cada vez más. La afirmación de que existen una convergencia incondicional entre los países no ha sido aún realizada con apoyo en datos empíricos, sin embargo, “hay una fuerte evidencia de convergencia condicional, en la cual los países que comparten ciertas características pueden lograr un crecimiento rápido y comenzar a alcanzar a los países más ricos” (Perkins et al., 2013, p. 128).

El modelo neoclásico o de *Solow* “es una poderosa herramienta para analizar las interrelaciones entre ahorro, inversión, crecimiento de la población, producción y crecimiento económico” (Perkins et al., 2013, p. 113). Sin embargo, de sus carencias se desprende que hace falta elaborar medidas del desarrollo económico que vayan más allá de la constatación del crecimiento económico para captar bien las distintas velocidades y resultados que adoptan los diferentes países.

#### 4.2.1.3 Nuevas aproximaciones teóricas al crecimiento

Según Perkins et al. (2013), los modelos anteriores estaban planteados en función de unos supuestos exógenos, es decir, en función de que la tasa de ahorro, la tasa de crecimiento de la oferta de trabajo, el nivel de habilidad de la fuerza de trabajo y el ritmo del cambio tecnológico eran factores externos que había que relacionar dentro del modelo. La nueva generación de modelos cambia de percepción y plantea que los parámetros nombrados no se dan de forma externa, sino que “están determinados en parte por las políticas gubernamentales, la estructura económica y el ritmo del crecimiento en sí mismo” (Perkins et al., 2013, p. 125). Se da paso, entonces, a unos nuevos modelos “más sofisticados” en los cuales las variables se vuelven endógenas a

los mismos. Se podría decir que es de este carácter endógeno el capital intangible que se está proponiendo como medida de crecimiento económico en este trabajo.

La segunda distinción reseñable entre los modelos antiguos de evaluación del crecimiento y los nuevos modelos es que “la economía nacional está sujeta a rendimientos crecientes a escala, en lugar de rendimientos constantes a escala” (Perkins et al., 2013, p. 126). Esto significa que se descarta la creencia de que una duplicación del capital o del trabajo supone exactamente una duplicación de la producción.

La consecuencia práctica de este planteamiento es que gracias a estos modelos “se puede explicar el continuo crecimiento per cápita en muchos países sin depender del cambio tecnológico exógeno” (Perkins et al., 2013, p. 126). Además, estos modelos “no conducen necesariamente a la conclusión de que los países pobres crecerán más rápido que los países ricos, pues el crecimiento no necesariamente se ralentiza a medida que los ingresos aumentan” (Perkins et al., 2013, p. 126).

Aseguran estos autores (Perkins et al., 2013) que los nuevos modelos refuerzan algunos de los mensajes principales de los modelos anteriores ya que continúan mostrando la importancia de la acumulación de factores y el aumento de la productividad en el proceso de crecimiento. Por el contrario, aún acumulan carencias a la hora de explicar la situación de los países, en particular los de bajos ingresos. Su aplicabilidad a las naciones pobres sigue estando cuestionada por no contemplarse la posibilidad de introducir en el modelo elementos de crecimiento económico como los que se describen en el siguiente epígrafe (algunos de ellos asociados al capital intangible de las naciones).

### 4.3 Elementos que determinan el crecimiento económico

Si las teorías siguen avanzando al intentar explicar el mundo adaptando los cambios que se van sumando a lo largo de los tiempos, lo mismo sucede al describir los parámetros que determinan el crecimiento. Más de 200 años después de la publicación sobre la riqueza de las naciones de Adam Smith (1776), el conocimiento que se tiene sobre las fórmulas de crecimiento se ha ampliado, pero aún está lejos de estar completo.

Hoy en día seguimos preguntándonos por qué existen diferencias en las riquezas de los países, por qué unos países son ricos y otros pobres o, incluso, el porqué de la

relativa prosperidad que está experimentando el Este asiático en las últimas décadas, mientras que el continente africano sigue sumido en la más absoluta miseria (Perkins et al., 2013). Cualquier aproximación a una respuesta remota tendría especial relevancia no solo para la economía y su estudio, sino también para el desarrollo de la humanidad. Dilucidar estas cuestiones contribuiría al mejor entendimiento de los procesos por los cuales las economías crecen y aportaría pistas para comprender qué hay detrás del próspero crecimiento o del estancamiento económico de las naciones. Inevitablemente este conocimiento podría invertirse en el diseño e implementación de medidas políticas que promovieran el desarrollo.

Como hemos destacado en este capítulo, la mayoría de las teorías sobre crecimiento económico establecen su discurso en base a los factores básicos de producción y la producción económica total. Sin embargo, Perkins et al. (2013), que han estudiado estas cuestiones profundamente, desarrollan toda una gama de factores nuevos expresamente ligados al crecimiento económico y que están más relacionados con cuestiones intangibles. Así, la cantidad y el tipo de inversiones, la educación y los sistemas de salud, los recursos naturales y las dotaciones geográficas están en la lista, pero lo interesante de sus notas es haber incluido también “la calidad de las instituciones gubernamentales y la elección de políticas públicas” (p. 63). Por su similitud con las nociones que expresa el Banco Mundial (2006, 2011) y por ser una guía muy completa, nos nutrimos de su clasificación para explicar qué cuestiones intangibles están relacionadas con el crecimiento y el desarrollo económico.

#### 4.3.1 Estabilidad macroeconómica y política

La estabilidad macroeconómica puede propiciar (Perkins et al., 2013):

*Déficits presupuestarios relativamente bajos en el tiempo (con las correspondientes altas tasas de ahorro gubernamental), política monetaria prudente (que mantiene la inflación bajo control), tasas de cambio apropiadas, mercados financieros adecuados (según la etapa de desarrollo) y préstamos extranjeros juiciosos a niveles sostenibles (p. 76).*

Con esta situación se atrae inversión y se evita la volatilidad.

La estabilidad política crea ambientes de confianza que derivan en mayor crecimiento económico y desarrollo. Las guerras civiles o transfronterizas y la inestabilidad democrática hacen peligrar la inversión y tienen consecuencias desastrosas: “se cobran un alto precio en vidas humanas, infraestructura, instituciones, y actividad económica y comercio” (Perkins et al., 2013, p. 76). La estabilidad, tanto macroeconómica como política –si bien quizá más la política- es un factor intangibles que influyen en el crecimiento de un país. De forma específica, la estabilidad política es un factor intangible cuya generación está relacionada con el compromiso, como se ha argumentado en los primeros capítulos del presente trabajo.

#### 4.3.2 Inversión en sanidad y educación

A mayor esperanza de vida, más sana estará la población y, por tanto, más saludable y productiva será la clase laboral. En términos económicos, esto significa que la expectativa de vida afecta al crecimiento influyendo en la productividad. Además, “una mayor esperanza de vida también podría impulsar el ahorro y la acumulación de capital porque es más probable que las empresas inviertan allí donde los trabajadores estén más sanos y sean más productivos” (Perkins et al., 2013, p. 77).

La educación, por su parte, propicia una clase obrera más cualificada. Asegura Perkins et al. (2013) que esto influye en la productividad, ya que un trabajador cualificado “debería poder funcionar más rápidamente con menos errores, usar maquinaria existente de manera más efectiva, e inventar o adaptar nuevas tecnologías más fácilmente” (p. 79).

Aunque los beneficios en el crecimiento económico de la inversión en educación y sanidad pueden tardar mucho tiempo en constatararse (la inversión realizada en la educación primaria hoy no influirá en la mejora de la industria hasta dentro de unos años), los datos empíricos de estos autores muestran que los países con sensibilidad por las políticas educativas y sanitarias tienden a crecer más rápidamente; y parece razonable apoyarse en esta idea para apuntar, como base para la interpretación de los datos del presente trabajo, que aquellas acciones gubernamentales que propicien el *engagement* tendrán un efecto positivo indirecto (vía educación) en el crecimiento de un país.

#### 4.3.3 Gobierno e instituciones efectivas

Como asegura Perkins et al. (2013), el papel de la gobernanza y las instituciones en el crecimiento económico comenzó a recibir una atención seria a partir de la investigación del economista ganador del Premio Nobel, Douglass C. North de la Universidad de Washington, en 1993:

*Desde entonces, muchos estudios han encontrado una relación positiva entre el crecimiento económico y la fuerza del estado de derecho, el alcance de la corrupción, los derechos de propiedad, la calidad de las instituciones gubernamentales y otras medidas de gobernanza y calidad institucional (Perkins et al., 2013, p. 79).*

Según sus investigaciones, cuanto más fuertes, transparentes y libres de corrupción estén las instituciones de un país, más propicio será el mismo para invertir con menor riesgo y mayor rentabilidad.

El Banco Mundial (2006) también incluye la infraestructura institucional del país como una fuente de generación de riqueza, así como el capital social, entendido como “el nivel de confianza entre las personas en una sociedad y su capacidad para trabajar juntos hacia objetivos comunes” (p. 23).

#### 4.3.4 Ambiente favorable para las empresas privadas

“El crecimiento económico sostenido requiere que millones de personas privadas tomen decisiones todos los días con respecto al ahorro, la inversión, la educación y las oportunidades laborales” (Perkins et al., 2013, p. 83). Las consecuencias de una carga regulatoria alta para iniciar un negocio son desastrosas para los empresarios que no se embarcan en la creación de nuevas empresas y “cuando lo hacen, tienden a operar en una escala menor y en el sector informal” (Perkins et al., 2013, p. 83).

#### 4.3.5 Comercio, apertura y crecimiento

Los economistas Jeffrey Frankel y David Romer (en Perkins, 2013) “superaron importantes desafíos estadísticos para demostrar que el comercio (en proporción del PIB) causa crecimiento” (p. 83). Pero esto, sin un desarrollo más profundo, no responde a la pregunta de si el crecimiento está relacionado con las políticas de mercado, el

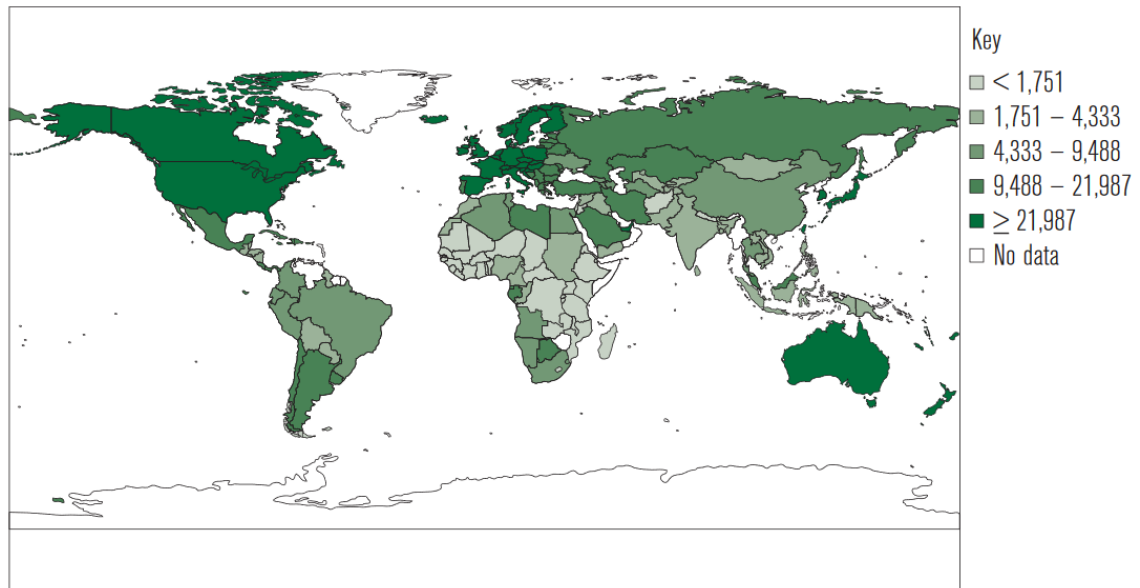
crecimiento o la apertura comercial. Las observaciones de Perkins, Radelet y Lindauer sugieren que el desarrollo económico es factible si se ponen en marcha “políticas diseñadas para fomentar las exportaciones” (2013, p. 83), no obstante, admite que esta conclusión tiene limitaciones. La fundamental es que, aunque las observaciones empíricas apoyan la teoría, “aún no existen indicadores medibles de orientación de política comercial” (p. 83).

#### 4.3.6 Geografía favorable

Parece que la geografía es también una de las cuestiones determinantes en el crecimiento económico: “Un hecho sorprendente es que no hay economías ricas ubicadas entre el Trópico de Cáncer y el Trópico de Capricornio, aparte de Singapur y algunos países pequeños, ricos en petróleo” (Perkins et al., 2013, p. 84).

De su estudio, que puede verse resumido en la Figura 4.1, se concluye que los países más pobres del mundo están casi todos en los trópicos, mientras que los países más ricos tienden a estar en zonas más templadas. Incluso dentro de las zonas templadas, las regiones más cercanas a los trópicos tienden a estar menos acomodadas: el norte de Europa es más rico que el sur de Europa, la parte norte de los Estados Unidos es más rica que las partes del sur y el sur de Brasil está mejor que la parte norte del país. En América Latina y África, los países más ricos se encuentran en el sur templado: Chile, Argentina y Sudáfrica (Perkins et al., 2013, p. 84).

Figura 4.1 Nivel de ingreso



Fuente: Perkins et al., 2013, p. 85.

Es posible que la explicación de este fenómeno esté relacionada con otras cuestiones: las naciones tropicales tienen que lidiar “con una mayor carga de enfermedades virulentas (malaria, SIDA, etc.), un clima complicado y, suelos de peor calidad para la agricultura” (Perkins et al., 2013, p. 85). Estas cuestiones minan seriamente la productividad, aumentan los costos y dejan a merced de las inclemencias del tiempo la producción agrícola. Las inundaciones, las sequías y las tormentas violentas tienden a concentrarse más en los trópicos, así como los huracanes y tifones. Todo ello hace que las tierras de la mayoría de las regiones situadas en las zonas más cálidas y tropicales del planeta sean muy poco fértiles (Perkins et al., 2013):

*La ubicación en los trópicos no excluye necesariamente el crecimiento y el desarrollo porque algunas de las cargas se pueden aliviar, al menos parcialmente, a través de políticas y desarrollo institucional, pero claramente crea dificultades y obstáculos que dificultan el crecimiento y el desarrollo (p. 86).*

Las áreas de influencia en el crecimiento económico abarcan un amplio espectro, pero no son las únicas. El propio autor reconoce las limitaciones de su obra y entiende que las características descritas “no son una garantía de éxito ni un conjunto de requisitos para el crecimiento”. Sin embargo, las evidencias empíricas presentadas por Perkins et al. (2013) muestran que estas características se encuentran entre los factores

más importantes que apoyan la acumulación de factores de producción, la productividad y el crecimiento. Desde la perspectiva de sus estudios, “la política gubernamental, las instituciones, la estabilidad política y económica, la geografía, las dotaciones de recursos naturales y los niveles de salud y educación desempeñan un papel en la influencia del crecimiento económico” (p. 90).

Por este motivo, las recomendaciones del autor pueden usarse como guía, pero en la práctica, cada país debe encontrar su propia receta para fomentar el crecimiento y sacar a las personas de la pobreza.

#### 4.4 Un marco para relacionar el capital tangible con el intangible

El presente trabajo se apoya en la idea de Weill (2010) de que:

*Las teorías económicas a menudo se expresan en forma de modelos económicos, que son representaciones simplificadas de la realidad que pueden usarse para analizar cómo se determinan las variables económicas, cómo un cambio en una variable afectará a otras, y así sucesivamente (p. 55).*

Al hilo de esta reflexión y debido a que en esta investigación se propondrá un modelo de regresión para analizar la contribución a la riqueza del capital intangible, es necesario resaltar que la aproximación que se hace en este apartado es puramente teórica, por lo que debe ser considerada como una descripción de supuestos que, de forma no empírica, se sitúan dentro de un marco de estudio concreto y se describen en función de las anotaciones de unos autores específicos. En la vida real, los datos no suelen ser ni tan precisos ni tan claros como los que describe la teoría, e incluso en muchas ocasiones ni siquiera tendremos acceso a toda la información necesaria para realizar un análisis correcto.

Teniendo en cuenta estas limitaciones, la teoría argumenta que existen ciertos elementos básicos a considerar si queremos entender por qué un país es más rico o más pobre que otro (Smith, 1776; Weill, 2010; Perkins et al., 2013) y estos son: el PIB, el PIB per cápita, el capital producido, la inversión, la productividad y la tecnología disponible. De las relaciones entre estas variables (entre todas o solo entre las que interesen) se puede deducir el nivel de eficacia y eficiencia que posee cada país. La correlación de las variables, reducidas a medidas cuantitativas, “guía nuestro



pensamiento sobre los determinantes del crecimiento económico al mostrar cómo se puede analizar y ponderar la importancia relativa de los diferentes factores” (Weill, 2010, p. 53). Con apoyo en lo sugerido por Weill entendemos que los indicadores que hay que tener en consideración para conseguir un buen análisis económico son los que se describen en los siguientes epígrafes.

#### 4.4.1 La función de producción

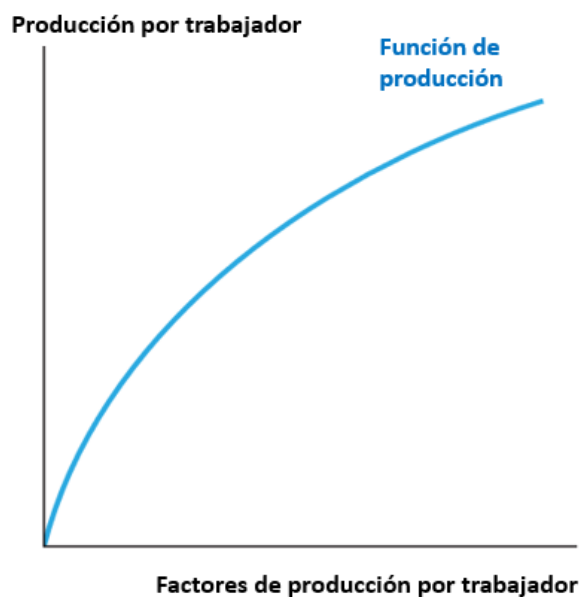
La función de producción (Gráfico 4.1) “es una descripción matemática de cómo los *inputs* que usa una empresa se transforman en *outputs*” (Weill, 2010, p. 55) y se expresa mediante la relación de dos términos: a) los factores de producción por trabajador y; b) la producción por trabajador. El eje horizontal representa el primer punto y el eje vertical mide la producción por trabajador. Como resultado “la función de producción se inclina hacia arriba, lo que ilustra que un país con más factores de producción es capaz de producir más” (Weill, 2010, p. 55).

Esta función es relevante porque la discrepancia en el ingreso per cápita de los países se puede deber a dos razones: “difieren en su acumulación de *inputs*<sup>5</sup> utilizados para producir el producto o difieren en la productividad con la que se utilizan esos *inputs*” (Weill, 2010, p. 55). De forma práctica, al comparar los resultados de esta función para dos países distintos se puede hacer una primera interpretación de por qué los niveles de riqueza varían entre ellos.

---

<sup>5</sup> Generalmente a estos *inputs* se les conocen como factores de producción.

Gráfico 4.1 La función de producción



Fuente: Weill, 2010, p. 55.

#### 4.4.2 El capital

El capital de un país también permite conocer el nivel de riqueza del mismo. Los economistas se refieren al capital no solamente como las máquinas que se instalan en las fábricas, “sino también los edificios en los que trabajamos, infraestructuras como carreteras y puertos, vehículos que utilizamos para transportar bienes y materias primas, e incluso computadoras en las que los profesores compilan libros de texto” (Weill, 2010, p. 68). Prácticamente cualquier actividad que se quiera realizar requiere del uso de capital, por lo que aquel que posea más o mejor capital para trabajar podrá producir más. En base a esto tiene sentido la afirmación de que “las diferencias en la cantidad de capital son una explicación natural a tener en cuenta para las diferencias a observar en los ingresos entre los países” (Weill, 2010, p. 68), lo que puede ser un punto de partida para la interpretación de la observación empírica del presente trabajo.

A efectos de esta tesis resultan de utilidad las cinco características del capital que Weill identifica como claves (Weill, 2010, p. 69-70). El capital:

- 1) Es productivo, porque aumenta la capacidad productiva de quien lo posea.
- 2) Es producido o creado a través de la inversión. Este hecho lo distingue de un recurso natural (como un terreno) ya que, aunque ambos ayuden a aumentar la producción los recursos naturales, no pueden ser creados ni se producen a sí mismos<sup>6</sup>. A cambio, el capital para que pueda ser producido “requiere el sacrificio de algún consumo. Es decir, los recursos utilizados para crear una pieza de capital podrían haberse utilizado para otra cosa” (Weill, 2010, p. 70).
- 3) Su uso es limitado. Antes de crear más o de producir más, aquel capital que estamos utilizando suele tener una fecha de caducidad, un final. Además, las personas que pueden hacer disposición de él son limitadas y no siempre puede ser utilizado por dos o más personas al mismo tiempo (Weill, 2010).
- 4) Con él se puede ganar un rendimiento. Derivado de las características anteriores, sobre todo de las dos primeras, el capital se convierte en un instrumento de valor y, por tanto, cualquiera puede estar dispuesto a pagar por obtenerlo. Así, quien lo posea puede obtener de él un rendimiento.
- 5) Se desgasta, es decir, “se deprecia” (Weill, 2010, p. 70).

*El dinero se deprecia con el paso del tiempo o con inestabilidades financieras, como también las herramientas, los caminos y cualquier otra forma de capital, pues se corroen, estropean o dañan por distintos factores, por ejemplo, con el clima. Y así, una gran parte de la inversión que tiene lugar en la economía solo sirve para reemplazar el capital que se ha depreciado (70).*

Afirma Weill que, de todas ellas, la principal característica del capital es la primera, que sirve para producir. El concepto técnico por el que se describe esta capacidad es la productividad del capital. Su medición se consigue relacionando el volumen de producción, medido por ejemplo con el PIB con el volumen de entrada de capital, definido como “el flujo de servicios productivos que entrega el capital en producción, es decir, servicios de capital” (OCDE, 2016, p. 50). La productividad del capital “muestra

---

<sup>6</sup> El Banco Mundial (2006: 22) define ambos términos como: a) “El capital producido es la suma de maquinaria, equipo y estructuras (incluida la infraestructura)”; b) “El capital natural es la suma de recursos no renovables (incluidos el petróleo, gas natural, carbón y recursos minerales), tierras de cultivo, pastizales, áreas boscosas (incluidas áreas utilizadas para la extracción de madera y productos forestales no maderables) y áreas protegidas”.

cómo de eficientemente es el uso del capital para generar producción” (OCDE, 2016, p. 50).

A través de la producción es posible encontrar relaciones entre el capital y el trabajo, conociendo de esta manera cuánto es capaz de producir cada trabajador con una cantidad específica de capital. Lo mismo sucede con los países: sería posible conocer cuánta riqueza puede crear una nación sabiendo el capital del que dispone (PIB) y las personas que pueden hacer uso de él (la cantidad de habitantes de dicho país). En consecuencia, el indicador que aquí se obtiene, el PIB per cápita, es un indicador relevante para poner en relación con la evaluación del capital intangible.

#### 4.4.3 El valor del capital intangible en el crecimiento económico

Como se ha puesto de manifiesto varias veces en los capítulos anteriores, el valor económico, que es la forma con que se cuenta para estandarizar los parámetros de desarrollo de los países, no es una valoración suficiente; hoy en día, hace falta tener en cuenta otros valores. El paradigma de la nueva gestión pública, que se centraba en valores que ponían el énfasis en lo económico, como la eficiencia y el beneficio, tuvo gran influencia desde principios de los años ochenta. La corriente del “valor público” viene a ser una reacción crítica al considerar que la nueva gestión pública fracasa en la generación de valores sociales, disminuyendo así el carácter “público” del valor (Bozeman, 2002; Denhardt y Denhardt, 2000; Haque, 2001; Overeem y Tholen, 2011). En consecuencia, los valores públicos que son a la vez más comprensivos y pluralistas han despertado un gran interés entre académicos y profesionales. Algunos autores afirman que el valor público puede ser la próxima gran novedad y el nuevo paradigma más importante para el desarrollo de la Administración Pública (Moore, 1995; Stoker, 2006; Bozeman, 2007; O’Flynn, 2007; Meynhardt, 2009; Vrangbæk, 2009; Benington & Moore, 2011; Bryson, Crosby y Bloomberg, 2014).

En sus informes sobre la riqueza de las naciones el Banco Mundial pone en valor esta idea (2006, 2011). El aspecto más llamativo de las estimaciones de riqueza que realiza este organismo internacional es que arroja altos valores para lo que se refiere al capital intangible. “Casi el 85 por ciento de los países de nuestra muestra tienen una participación de capital intangible de la riqueza total superior al 50 por ciento” (p. 28). Este resultado valida la intuición, mencionada a comienzo de este capítulo, que en su

día tuvo Adam Smith sobre que el capital humano y otros intangibles juegan un papel importante en el crecimiento económico.

Sin embargo, sigue habiendo una pregunta que plantearse: “¿qué es lo que mide el capital intangible en las estimaciones de riqueza?” (Banco Mundial, 2006, p. 87). Se proponen las siguientes respuestas: a) el capital humano, “las habilidades y know-how incorporado en la fuerza de trabajo” (p. 87); b) el capital social y; c) aquellos elementos propiciados por los gobiernos que impulsan la productividad de la economía. Por ejemplo, “si una economía tiene un sistema judicial muy eficiente, derechos de propiedad claros y un gobierno efectivo, el resultado será una mayor riqueza total y por lo tanto un aumento en el capital intangible” (Banco Mundial, 2006, p. 87).

Entre los componentes del capital intangible, el capital humano es, posiblemente, el que se ha estudiado de forma más amplia. Son muchas las definiciones que aporta el Banco Mundial sobre el mismo -"el stock de capacidades humanas económicamente productivas" (Banco Mundial, 2006, p. 89), por ejemplo—; sin embargo, no hay en los informes mención para las posibles medidas monetarias con las que cuantificarlo. Aseguran que no existen. La principal razón de esta ausencia es que el capital humano se acumula de diversas maneras y resulta difícil asociarlo a medidas específicas.

En segundo lugar, el capital social, otro elemento del capital intangible, es entendido como “el grado de confianza entre las personas en una sociedad y su capacidad para trabajar juntos en propósitos comunes” (Banco Mundial, 2006, p. 87). Es una definición tremendamente ligada al concepto de *engagement*. Se entiende que el *engagement* es uno de los valores que hay que medir para entender cómo se forman las riquezas de las naciones.

En tercer lugar, la calidad institucional aparece como otra de las dimensiones básicas en la composición del capital intangible. Kaufmann, Kraay y Mastruzzi proporcionan datos sobre el mismo a través de la descripción de cinco componentes recogidos en su informe (2006, pp. 3-4):

- 1) Voz y responsabilidad: es un componente que representa las percepciones de la gente de hasta qué punto los ciudadanos de un país pueden participar en la selección de su gobierno.
- 2) Estabilidad política y ausencia de violencia: mide las percepciones de la población sobre la probabilidad de que el gobierno sea desestabilizado o

derrocado por medios inconstitucionales o violentos, incluida la violencia por motivos políticos y el terrorismo.

- 3) Eficacia del gobierno: captura las percepciones de la gente sobre la calidad de los servicios públicos, la calidad del funcionariado y el grado de independencia de este respecto de las presiones políticas, la calidad de la formulación e implementación de políticas y la credibilidad del compromiso del gobierno con estas políticas.
- 4) Calidad regulatoria: representa las percepciones de la gente sobre la capacidad del gobierno para formular e implementar políticas y regulaciones.
- 5) Estado de derecho (*Rule of law*): registra las percepciones de hasta qué punto los agentes sociales confían y respetan las reglas de la sociedad y, en particular, la calidad de la ejecución de los contratos, los derechos de propiedad, la policía y los tribunales, así como la probabilidad de delincuencia y violencia.
  - a) Control de corrupción: mide las percepciones de la gente sobre la capacidad del sistema de evitar que el poder público obtenga ganancias privadas, incluidas las formas de corrupción.

Aceptando las premisas del Banco Mundial y la clasificación de Kaufmann et al. (2006) se admite que los bienes intangibles son determinantes en el crecimiento de la riqueza de los países. Esta afirmación constituye una justificación cardinal en el desarrollo de la presente investigación.

#### 4.4.4. Consideraciones finales para la observación empírica

La pregunta fundamental sigue siendo ¿cómo medimos la riqueza total de un país para conocer qué hay detrás de su crecimiento, decrecimiento o estancamiento? Entendemos que la forma lógica de hacerlo, como destaca el Banco Mundial (2006), es sumando todos sus componentes (capital tangible e intangible), pero las limitaciones son importantes.

El mayor problema para aplicar la teoría es encontrar suficientes datos de buena calidad y comparables en el tiempo y en el espacio como para realizar observaciones empíricas. Muchas de las cuestiones que nos gustaría plantear como resultado de la consideración conceptual sobre el *engagement* aún no son medidas por ningún organismo o gobierno; y es que resulta complejo observar directamente la intangibilidad

para cuantificarla, lo que merma la posibilidad de relacionarla con aspectos de cuantificación económica. Por otro lado, los sucesos económicos que desearíamos conocer “se miden solo de forma incorrecta, como la pregunta de la encuesta que dice: “¿Cuánto gastó su hogar en alimentos la semana pasada?”” (Weill, 2010, p. 58). La respuesta está sometida a imprecisiones, olvidos, consideraciones subjetivas, etc.

Además, a la hora de recopilar esos datos existe el problema adicional de que los países acumulan la información en diferentes formas, en diferentes momentos y con distintas herramientas. Finalmente, también representa un problema la dificultad a la que se enfrenta cualquier investigador en el ámbito de las ciencias sociales: es difícil observar el mundo que nos rodea porque en determinadas cuestiones no se pueden realizar experimentos controlados de la manera en la que lo hacen otras ciencias. “Tenemos pocas buenas herramientas para valorar el capital humano e incluso menos para valorar las necesidades sociales o institucionales” (Banco Mundial, 2006, p. 23).

La alternativa es confiar en la relación empírica de los datos a tratar. En base a ello, se han ido sorteando las limitaciones a las que pudiéramos enfrentarnos atendiendo a una única justificación: los datos a los que pudiéramos acceder solo se tendrían en consideración si se relacionaban de forma lógica. Como el interés de esta tesis no es calcular magnitudes económicas de las naciones, sino entender cómo afecta a su riqueza el desarrollo de bienes intangibles, consideramos que en cuestiones económicas el mejor indicador, el más fiable y el más accesible es el PIB per cápita. Así lo mostraron las correlaciones que se describen en la segunda parte de la presente investigación y así lo respalda la literatura explorada en este capítulo.

\*\*\*\*\*

El capítulo cuarto ha recogido las apreciaciones básicas de la literatura económica con el objetivo de facilitar la comprensión de la segunda parte de esta tesis, la observación empírica, que se desarrolla a partir del capítulo siguiente y hasta el final del trabajo. Resulta determinante comprender la diferencia entre crecimiento y desarrollo económico, así como sus unidades de medida.

## Parte 2. Observación empírica





# Capítulo 5. Planteamiento, preguntas de investigación, hipótesis y objetivos

Tras un profundo estudio teórico del término *Citizen Engagement*, sus expresiones, causas, efectos y otras cuestiones clave expuestas en los primeros cuatro capítulos correspondientes al marco teórico, a partir de este quinto capítulo, se describe la observación empírica llevada a cabo.

La estructura es la que sigue: 1) explicación de las preguntas de investigación planteadas en esta tesis y sus respectivas hipótesis asociadas; 2) descripción del objetivo general y los objetivos específicos de la investigación.

## 5.1 Planteamiento

Esta investigación explora la relación entre el bien intangible *engagement* y la riqueza de los países. El tratamiento de los datos ha permitido abordar:

- a) El significado del bien intangible *Citizen Engagement* dentro del contexto de la Administración Pública, su utilidad para la misma y su carácter político-público y manifiesto-latente.
- b) El peso que tienen los bienes intangibles en el desarrollo del capital tangible de los países.
- c) La influencia específica del bien intangible *Citizen Engagement* en el capital tangible de los países.
- d) La relación del bien intangible *Citizen Engagement* con la contribución al crecimiento del capital tangible de las naciones, tanto en su nivel global como de cada uno de los factores que lo componen.

## 5.2 Preguntas de investigación e hipótesis

**PRIMERA PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN:** ¿Es posible determinar actitudes y comportamientos en los ciudadanos que expresen el bien intangible *Citizen Engagement*?

La respuesta a esta pregunta se obtiene mediante un estudio exhaustivo de la literatura que ha llevado a contemplar el concepto en dos sentidos: a) como acción del ciudadano que quiere involucrarse y; b) como acción que parte de la Administración para construir ciudadanos comprometidos. De la revisión de la literatura se han extraído las bases conceptuales para identificar qué medidas de comportamientos y actitudes pueden evidenciar el Compromiso Ciudadano.

A continuación, se ha realizado una base de datos donde quedan registrados los valores existentes sobre distintas variables relacionadas con actitudes y comportamientos en ciudadanos de 27 países de la Unión Europea. Mediante un análisis factorial se identifican si y cuáles de esas variables componen el bien intangible, del que resultan cuatro factores.

A partir de lo expuesto en el marco teórico, se formula la primera hipótesis:

**Hipótesis 1:** *Es posible colegir el Citizen Engagement de un conjunto de actitudes y comportamientos individuales de los ciudadanos.*

**SEGUNDA PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN:** ¿Puede el *Citizen Engagement* influir en el comportamiento económico de un país y contribuir al aumento de su capital tangible?

Esta pregunta puede ser respondida siguiendo los siguientes pasos: 1) estudio de los informes del Banco Mundial (2006, 2011) que otorgan entre un 60% y un 80% de valor a los bienes intangibles como motor del crecimiento económico de las naciones; 2) correlación de los factores resultantes del *engagement* con el PIB per cápita de cada uno de los países analizados; 3) determinación de la influencia real de la variable intangible *Citizen Engagement* en la economía de las naciones; 4) construcción de un modelo estadístico mediante el cual es posible reconocer qué factores intangibles asociados al Compromiso Ciudadano hacen aumentar o disminuir la riqueza, es decir, el PIB per cápita.

**Hipótesis 2:** *El Citizen Engagement es un factor influyente y determinante en el comportamiento económico de un país en cuanto a que contribuye al aumento de su capital tangible.*

**TERCERA PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN:** ¿Qué actitudes y comportamientos del *Citizen Engagement*, de forma específica, pueden influir más en el aumento de la riqueza de un país?

La segunda pregunta de investigación se respondió identificando 4 factores que componen el *Citizen Engagement*. La relación entre cada uno de estos factores y el PIB per cápita facilita, a su vez, la resolución de esta tercera pregunta de investigación. Gracias al modelo de regresión lineal creado en esta tesis, es posible computar el impacto que el *Citizen Engagement*, tiene en la riqueza de los países.

**Hipótesis 3:** *El factor “Confianza” [en las instituciones] es el factor clave en el crecimiento o decrecimiento de la riqueza de un país.*

**CUARTA PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN:** ¿Es más influyente el *Citizen Engagement* en la riqueza de los países más ricos comparado con los menos ricos?

Los 27 países estudiados, que se detallan en el próximo capítulo, responden a realidades sociales, políticas y económicas muy diferentes entre sí. Esta cuarta pregunta de investigación aborda si el impacto del *engagement* se comporta de diferente manera en unos y otros.

**Hipótesis 4:** *Aquellos países con mayor riqueza económica serán también los países en los que el engagement es más determinante en su riqueza.*

### 5.3 Objetivos

El objetivo general de esta tesis es contribuir a la mejora de la gestión de los bienes intangibles en el contexto de la Administración Pública, específicamente en cuanto se refiere al Compromiso Ciudadano. Para alcanzar este propósito se ha construido un marco teórico mediante el que se ha determinado el significado del *Citizen Engagement*.

Una vez que el bien intangible ha sido enmarcado dentro del ámbito del sector público, se han identificado los beneficios que el bien intangible objeto de estudio tiene para el mismo y se han desarrollado los siguientes objetivos específicos:

- 1) Determinar las actitudes y comportamientos concretos que expresan Compromiso Ciudadano y, subsiguientemente, las vías de actuación por las que se puede incentivar que un individuo se considere comprometido con su comunidad.
- 2) Contrastar la relación existente entre los factores del *Citizen Engagement* con medidas de crecimiento tangible, es decir, con la medida de referencia utilizada del PIB per Cápita.
- 3) Comparar los datos resultantes del análisis indicado en el punto anterior para determinar cuál de los factores del *Citizen Engagement* influye más en la riqueza de las naciones estudiadas. El estudio se realiza en el plano individual (es decir, país por país) y en el plano comparativo (entre países con características similares o *clúster* que resultan del nivel de renta).
- 4) Elaborar un conjunto de sugerencias para mejorar la gestión del Compromiso Ciudadano y, como consecuencia, contribuir al aumento de la riqueza de la nación.

De forma genérica esta tesis pretende crear un marco estratégico para incorporar la participación ciudadana en las políticas, programas y proyectos respaldados por cualquier organismo público con el fin de mejorar sus resultados de desarrollo y, dentro del alcance de las políticas, contribuir al enriquecimiento de los países.

# Chapter 5. Approach, research questions, hypotheses and objectives

Following on from the in-depth study of the term *Citizen Engagement*, its expressions, its causes, its effects and other key issues set out in the first four chapters relating to my study's theoretical framework, from this fifth chapter onward, the thesis describes the empirical observations carried out.

The structure is as follows: 1) I explain the research questions raised by the thesis and the hypotheses respectively linked to them; 2) I describe the general and specific research objectives.

## 5.1 Approach

This research explores the relationship between the intangible good *engagement* and countries' wealth. My processing of the data has made it possible to address:

- b) The meaning of the intangible good Citizen Engagement within the context of public administration, its usefulness to public administration and its political, public, manifest and latent characteristics.
- b) The influence of intangible assets in the development of tangible capital in developing countries.
- c) The specific influence of the intangible asset Citizen Engagement on countries' tangible capital.
- d) The contribution of the intangible asset Citizen Engagement to the growth of nations' tangible capital, both on an overall level and in respect of the factors that comprise it.

## 5.2 Research questions and hypotheses

**FIRST RESEARCH QUESTION:** Is it possible to determine citizen attitudes and behaviours that express the intangible asset Citizen Engagement?

I have obtained an answer to this question through an exhaustive study of the literature that led me to contemplate the concept in two senses: a) as an action performed by citizens who want to become involved; and b) as an action that begins with the public administration and builds engaged citizens. Building of the literature review, I extracted the conceptual foundations that make it possible to identify measures of behaviours and attitudes that may demonstrate Citizen Engagement.

I then built a database of existing values for different variables related to the attitudes and behaviours of citizens in 27 European Union countries. Via factor analysis, I identified whether these variables make up the intangible asset, as well as which of them do so. From this process, four factors emerged.

Based on what is set out in the theoretical framework, my first hypothesis is as follows:

***Hypothesis 1:** It is possible to infer Citizen Engagement from a set of attitudes and behaviours exhibited by individual citizens.*

**SECOND RESEARCH QUESTION:** Can Citizen Engagement positively influence a country's economic behaviour and contribute to increasing its tangible capital?

This has been possible to answer this question via the following steps: 1) a study of the World Bank reports (2006, 2011) that value the contribution of intangible assets as the driver of nations' economic growth at between 60% and 80%; 2) a correlation of the factors stemming from *engagement* with the highest GDP per capita for each of the countries analysed; 3) a determination of the real influence of the intangible asset Citizen Engagement in nations' economies; 4) construction of a statistical model through which it is possible to understand which intangible factors associated with Citizen Engagement increase or decrease wealth in the form of GDP per capita.

***Hypothesis 2:** Citizen Engagement is an influential and determining factor in a country's economic behaviour in that it contributes to an increase in that country's tangible capital.*

**THIRD RESEARCH QUESTION:** What specific attitudes and behaviours associated with *Citizen Engagement* have the greatest influence on increasing a country's wealth?

The second research question was answered by identifying the factors that make up Citizen Engagement. In turn, the relationship between each of these factors and GDP per capita provides a response to the third research question. Through the linear regression model created as part of this thesis, it is possible to compute the impact that Citizen Engagement has on countries' wealth.

*Hypothesis 3: "Trust" [in institutions] is the key factor in whether a country's wealth experiences growth or decline.*

**FOURTH RESEARCH QUESTION:** Does *Citizen Engagement* have a greater influence on the wealth of the richest countries than it does on less rich ones?

The 27 countries studied in this thesis, details of which are provided in the next chapter, have social, political and economic realities that are very different from one another. This fourth research question addresses whether the impact of *engagement* varies depending on the country.

*Hypothesis 4: Countries that have a higher level of economic wealth will also be the countries in which engagement is most determinant in terms of their wealth.*

### 5.3 Objectives

The overall objective of this thesis is to contribute to making improvements to the management of intangible assets in the public sector, specifically with regard to Citizen Engagement. To achieve this objective, I have constructed a theoretical framework through which the meaning of Citizen Engagement is determined.

After situating this intangible asset within the public sector, its benefits to the public sector were identified, and the following specific objectives were developed:

- 5) To determine the specific attitudes and behaviours that express Citizen Engagement and, subsequently, the ways in which an individual can be incentivized to consider himself or herself an engaged member within the community.



- 6) To compare the relationship between the factors of Citizen Engagement and tangible growth measures, namely GDP per capita.
- 7) To examine the data resulting from the analysis described in the previous point to determine which of the factors of Citizen Engagement has the greatest impact on the wealth of the nations studied. The study will be conducted at the individual level (that is, country by country) and at a comparative one (that is, comparisons between countries with similar characteristics that are grouped in clusters based on income levels).
- 8) Develop a set of suggestions that aim to improve the management of Citizen Engagement and, as a result, contribute to increasing national wealth.

On a generic level, this thesis aims to create a strategic framework for incorporating citizen participation into policies, programmes and projects supported by any public body in order to improve its development results and, within the scope of the policies, contribute to the enrichment of countries.

# Capítulo 6. Metodología

El análisis cuantitativo desarrollado en esta tesis aporta un estudio comparado de 27 países de la Unión Europea, mediante el que se relacionan variables de naturaleza intangible y el crecimiento de la riqueza de las naciones, estimando qué elementos son más determinantes a la hora de incrementar el valor económico del país.

Asimismo, se reúnen datos sobre expresiones de Compromiso Ciudadano de los 27 países estudiados, obtenidos en encuestas europeas realizadas en el año 2013. El tratamiento de esos datos se hizo de la siguiente forma: 1) estudio de correlaciones; 2) análisis factorial; 3) aplicación del método de regresión lineal simple.

La estructura de este capítulo es como sigue: en primer lugar, se aporta un mapa de estudios metodológicos sobre el estado de la cuestión y, a continuación, se describe el diseño metodológico específico de esta investigación, el cual se divide en dos pasos: un análisis factorial y una regresión lineal.

## 6.1 Mapa de estudios metodológicos

Con el fin de justificar el diseño empírico de la presente investigación, se ha considerado necesaria la elaboración de un mapa exploratorio sobre el estado de la cuestión de las metodologías empleadas hasta el momento para el análisis del *Citizen Engagement* (Tabla 6.1).

El mapa que se presenta a continuación es una síntesis de los análisis realizados con anterioridad por otros autores, donde se estructura la información del siguiente modo: la primera columna recoge el autor individual, autores, asociación o institución que ha recopilado la información o que ha llevado a cabo una acción específica de *Citizen Engagement*; en la segunda columna se referencia el tipo de metodología empleada; la tercera columna recopila las variables de investigación empleadas en el diseño y; por último, en la cuarta columna se sintetizan las aportaciones de la fuente al estudio del Compromiso Ciudadano.

**Tabla 6.1** Mapa de estudios metodológicos

Autor	Metodología y organización	Variables de interés	Aportación al estudio del <i>engagement</i>
Kaifeng Yang, Kathe Callahan (2007)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 933 encuestas a funcionarios administrativos de municipios de EEUU con distintas poblaciones.</li> <li>• Proceso analítico: a) Se utilizó el modelo de Wang (2001) para medir los esfuerzos de participación ciudadana; b) matriz de correlación entre variables para evitar la multicolinealidad; c) análisis factorial con rotación ortogonal (<i>VARIMAX</i>) para la distribución de las variables en factores; d) regresión lineal múltiple para probar las hipótesis.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Variables dependientes: <ul style="list-style-type: none"> <li>-La frecuencia con la que la Administración Pública usó mecanismos de participación.</li> <li>-La frecuencia con la que se contó con la opinión de los ciudadanos.</li> </ul> </li> <li>• Variables independientes: <ul style="list-style-type: none"> <li>-Las actitudes de los responsables públicos hacia la participación ciudadana. Se pidió a los encuestados que los clasificasen según los que habían promovido la participación pública de manera más entusiasta.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se abordan cuatro cuestiones relacionadas con los esfuerzos de los gobiernos locales para involucrar a los ciudadanos en los procesos administrativos (planificación estratégica, diseño de objetivos claros, desarrollo de estrategias para alcanzar los objetivos, desarrollo de alternativas al planteamiento inicial).</li> <li>• Este estudio asume que la decisión de involucrar a los ciudadanos en los procesos públicos refleja la capacidad de respuesta que tiene la Administración para atender a sus públicos.</li> </ul>
David Coursey, Kaifeng Yang, Sanjay K. Pandey (2012)	<p>Encuesta a 3,316 altos directivos en las jurisdicciones del gobierno local de EE. UU.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Proceso analítico: Se utilizó un análisis de componentes principales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Variable dependiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>-Evaluación de las consecuencias de la participación ciudadana.</li> </ul> </li> <li>• Variables independientes: <ul style="list-style-type: none"> <li>-Motivación del servidor público (atributo que explica por qué las personas desean servir a los ciudadanos).</li> <li>-Percepción de los funcionarios de la importancia de la participación ciudadana.</li> <li>-Congruencia entre los valores de la Administración y los del encuestado.</li> </ul> </li> </ul>	<p>Este artículo examina cómo la motivación del servidor público se relaciona con sus actitudes hacia la participación ciudadana. Los resultados sugieren una relación directa y positiva entre ambos.</p>

Autor	Metodología y organización	Variables de interés	Aportación al estudio del <i>engagement</i>
Banco Mundial (2006, 2011)	<p>El cálculo de la riqueza total debería ser la suma de sus componentes, es decir, la suma del valor del capital producido, el capital natural y el capital intangible. Sin embargo, en las publicaciones del Banco Mundial se reconocen las limitaciones metodológicas en este campo y la dificultad para encontrar datos fiables (especialmente aquellos que sirven para valorar el capital intangible). Su metodología consiste en tres cálculos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) De la riqueza total teniendo en cuenta: el capital total del país, el consumo y el rendimiento de las inversiones en un año concreto.</li> <li>2) Del capital producido, el capital natural y los activos externos netos.</li> <li>3) Del capital intangible: es la riqueza total menos la suma del capital producido, el capital natural y los activos externos.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capital producido (maquinaria, estructuras, equipamiento)</li> <li>• Capital natural (tierras agrícolas, áreas, protegidas, bosques, minerales, energía).</li> <li>• Capital intangible (capital humano –escolarización-, capital institucional -seis variables de gobernanza de Kaufmann, Kraay, and Mastruzzi (2005)<sup>7</sup>)</li> <li>• Variables económicas a tener en cuenta: <ul style="list-style-type: none"> <li>-El ahorro neto o genuino ajustado (mide el verdadero nivel de ahorro en un país después de contabilizar la depreciación del capital producido)</li> <li>-Inversiones en capital humano (medido por los gastos en educación)</li> <li>-Agotamiento de minerales, energía, etc.</li> </ul> </li> </ul>	<p>1) El cálculo de la riqueza se ha centrado, tradicionalmente, en la contabilización del capital producido, como edificios, maquinaria, equipos e infraestructura. Los informes del Banco Mundial extienden la concepción del cálculo de la riqueza contabilizando también el capital natural y el capital intangible.</p> <p>2) Un hallazgo clave es que es la riqueza intangible (el capital humano e institucional) la que domina la riqueza de todos los países, siendo más determinante ésta en la escalera del desarrollo, que el capital producido o el natural.</p>

Fuente: Elaboración propia

<sup>7</sup> 1) Voz y rendición de cuentas; 2) Estabilidad política; 3) Eficacia del gobierno; 4) Calidad regulatoria; 5) *Rule of Law*; 6) Control de la corrupción

Alrededor del concepto de *Citizen Engagement* es habitual encontrar distintos ejemplos de estudios sobre: a) los efectos de la participación ciudadana en una comunidad (Hong, 2015); b) el comportamiento cívico y político de una determinada sociedad (Keeter et al., 2002); c) las aplicaciones de los conceptos de *Citizen, Public, Political Engagement* (Denhardt et al., 2015) y; d) estudios de casos específicos de participación desarrollados por organismos oficiales como el Instituto Nacional de la Administración Pública o *Governance International*. Sin embargo, pocas son las investigaciones en las que se hayan desarrollado metodologías basadas en análisis factorial y regresiones lineales. En la Tabla 6.1 se muestran los estudios metodológicos que más se asemejan al aplicado en la presente tesis. Del análisis de la tabla referida podemos extraer los siguientes aspectos:

1) Las metodologías y técnicas aplicadas.

- El proceso analítico del estudio de Yang y Callahan (2007) es muy parecido al desarrollado en esta tesis, sin embargo, el objeto de estudio sobre el que se aplica difiere del nuestro. Su perspectiva del *Citizen Engagement* plantea determinar los esfuerzos de los gobiernos locales para involucrar a los ciudadanos en los procesos administrativos, mientras que el objetivo de esta tesis es comprobar si existe influencia entre el Compromiso Ciudadano y el crecimiento económico de las naciones.
- En la investigación de Coursey, Yang y Pandey (2012) únicamente se realizó un análisis de componentes principales (y no un análisis de regresión), siendo el objeto de investigación, además, distinto al que compete a esta investigación.
- Los informes del Banco Mundial usan una metodología perfeccionada que tiene en cuenta la relación entre los bienes intangibles y la riqueza de las naciones.

2) Las variables utilizadas:

- Por el uso de variables que relacionan el capital intangible de los países, por un lado, y el capital económico, por otro, podemos establecer paralelismos directos entre esta tesis doctoral y los informes del Banco Mundial. Sin embargo, este organismo computa la riqueza total de un país

en base a la concepción del capital intangible como un residuo (es calculado como la diferencia entre la riqueza total menos la suma del capital natural y el producido). En nuestra metodología el capital intangible es el epicentro de la investigación y ni es un residuo ni es deducido o concluido en función de otros capitales computables macroeconómicamente.

### 3) Las aportaciones:

- La única contribución relacionada con esta tesis doctoral y que, de hecho, ha sido el germen inicial del desarrollo empírico que se presenta a continuación, es la aportada por el Banco Mundial. Según las conclusiones de sus informes, la riqueza intangible (el capital humano e institucional) es determinante en el devenir de la riqueza de todos los países, siendo más concluyente esta misma en la escalera del desarrollo que el capital producido o el natural.

Cabe finalizar este apartado señalando la dificultad que entraña el desarrollo de metodologías cuantitativas en las ciencias sociales, en general, y en el ámbito de los bienes intangibles, en particular. Como se ha comentado, la escasez de datos fiables y lo complicado de estudiar el comportamiento humano son las barreras principales a las que cualquier investigador de esta área de conocimiento debe enfrentarse. No obstante, estas complicaciones no han impedido al Banco Mundial la realización de dos informes cargados de gran valía para nuestro campo de estudio. Tanto es así, que la importancia de sus conclusiones ha servido de inspiración para esta tesis y su metodología nos ha valido como guía para desarrollar nuestro propio modelo empírico.

Creemos que el valor de la presente investigación reside, precisamente, en este hecho, en haber construido una metodología pionera, pensada y diseñada específicamente para esta exploración. Sin desmerecer los impecables análisis macroeconómicos recogidos en los informes de referencia del Banco Mundial (2006 y 2011) y, siendo conscientes de nuestras limitaciones en este sentido, ha de ser puesto en valor que lo que distingue el modelo empírico que se presenta a continuación es el haber puesto en relación el *Citizen Engagement* con la riqueza de los países.

Así, los resultados de esta investigación aportan un análisis de la situación económica de los 27 países estudiados en función del bien intangible objeto de estudio.

Atendiendo a los resultados empíricos, que se presentan en el Capítulo 7, es posible explicar:

- 1) La relación que existe entre la riqueza de los países y el bien intangible *Citizen Engagement*, pudiendo conocer si existe o no influencia entre ellos;
- 2) Cómo se comporta la economía de los países estudiados en función de los datos de las variables de compromiso cívico.

Una vez realizado este análisis, una aplicación potencialmente significativa podría ser determinar las políticas más adecuadas para incrementar el compromiso y producir así una mayor riqueza económica.

## 6.2 El diseño metodológico

Las características específicas del estudio realizado se describen a continuación:

- 1) Identificación de las expresiones de los ciudadanos que demuestran *Citizen Engagement*. Para ello se realizó una clasificación de conceptos tomando como referencia las apreciaciones teóricas de diferentes autores. El resultado se muestra en la Tabla 6.2.

**Tabla 6.2** Relación de conceptos y autores

Conceptos	Autor/Autores
Participación en la esfera pública	Putnam (1995), Brady (1999), Cooper (2005), Yang y Callahan (2007)
Participación en debates públicos	Teorell et al. (2007)
Prestación de servicios públicos	Verba y Nie (1972), Teorell et al. (2007)
Firma de peticiones	Teorell et al. (2007)
Donación de dinero a la caridad	Teorell et al. (2007), Ekman y Amna (2012)
Voluntariado	Putnam (1995), Keeter, Zukin, Andolina, Jenkins (2002) y Teorell et al. (2007)
Participación en huelgas o manifestaciones	Teorell et al. (2007)
Participación electoral	Verba y Nie (1972), Putnam (1995), Teorell et al. (2007)
Afiliación política	Verba y Nie (1972), Putnam (1995)
Donación de dinero a partidos políticos	Verba y Nie (1972)
Contacto con funcionarios	Verba y Nie (1972), Teorell et al. (2007)
Lectura de periódicos	Putnam (1995)
Confianza	Putnam (1995)
Apoyo a causas sociales	Ekman y Amna (2012)

Fuente: Elaboración propia

- 2) Búsqueda en distintas fuentes de variables que pudieran ser susceptibles de medir expresiones del *Citizen Engagement*. La Tabla 6.3 recoge las que se encontraron y que, por tanto, fueron la base del análisis factorial.



**Tabla 6.3** Variables susceptibles de expresar *Engagement*

Conceptos	Variables asociadas	Fuentes
Participación en la esfera pública	Percepción de que “mi voz cuenta” en mi país a la hora de tomar decisiones políticas	<i>Eurobarometer</i>
	Opinión sobre la efectividad de ser miembro de una ONG para influir en las decisiones políticas	<i>Eurobarometer</i>
	Libertad de expresión ( <i>Descartada de inicio porque la unidad de medida difiere demasiado de la unidad de medida del resto de variables y la correlación era imposible</i> <sup>8</sup> )	<i>Press Freedom Index</i>
Participación en debates públicos	Participación (sí o no) en un debate público local/regional en los últimos dos años	<i>Eurobarometer</i>
Prestación de servicios públicos	Nivel de satisfacción con el funcionamiento de la democracia nacional	<i>Eurobarometer</i>
	Nivel de satisfacción con el nivel de vida	<i>Eurobarometer</i>
Firma de peticiones (en el entorno político y/o social)	Firma de una petición en los últimos dos años (sí o no)	<i>Eurobarometer</i>
Donación de dinero a la caridad	Haber donado dinero a la caridad en el último mes (sí o no)	World Giving Index
Voluntariado	Realizar acciones de voluntariado de forma regular (sí o no)	<i>Eurobarometer</i>
		World Giving Index
Participación en huelgas o manifestaciones	No se encontraron preguntas relacionadas en las Bases de Datos exploradas	

<sup>8</sup> Los países reciben una puntuación de 0 a 100 siendo: libres aquellos países entre 0-30; parcialmente libres entre 31-60; no libres entre 61-100.

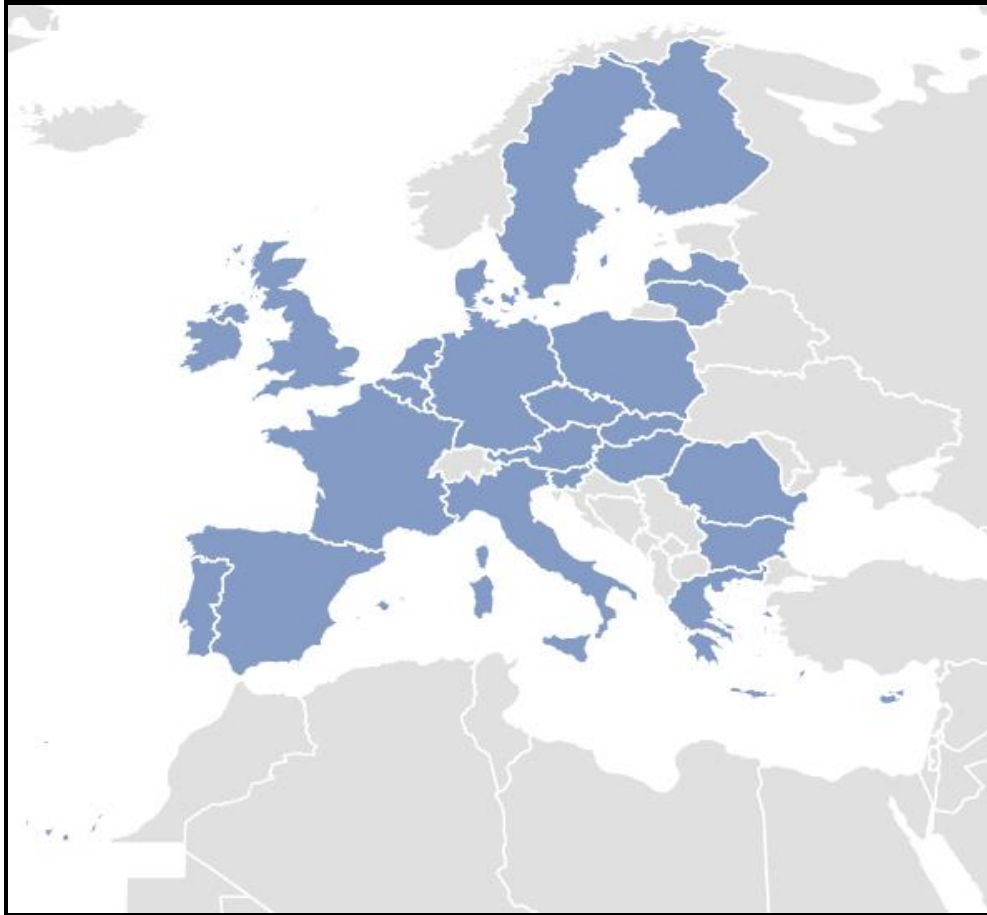
Conceptos	Variables asociadas	Fuentes
Participación electoral	Opinión sobre la efectividad del voto local/regional para influir en las decisiones políticas	<i>Eurobarometer</i>
	Opinión sobre la efectividad del voto nacional para influir en las decisiones políticas	<i>Eurobarometer</i>
Afiliación	Miembro de un sindicato (sí o no)	Datos antiguos. No se recopilan
	Haber trabajado para un partido o asociación política en los últimos doce meses (sí o no)	European Social Survey
	Nivel nacional de afiliación política ( <i>descartada de inicio por la imposibilidad de encontrar datos solo para 2013 en todos los países</i> )	European Journal of Political Research 51: 24–56, 2012
Donación de dinero a partidos políticos	No se encontraron preguntas relacionadas en las Bases de Datos exploradas	
Contacto con funcionarios	Contacto con representantes locales/regionales para expresar su punto de vista	<i>Eurobarometer</i>
	Contacto con representantes nacionales para expresar su punto de vista	<i>Eurobarometer</i>
Lectura de periódicos	Periodicidad con la que se leen periódicos	<i>Eurobarometer</i>
Confianza en...	Los medios de comunicación	<i>Eurobarometer</i>
	Las autoridades locales/regionales	<i>Eurobarometer</i>
	El parlamento nacional	<i>Eurobarometer</i>
	El gobierno nacional	<i>Eurobarometer</i>
	Los partidos políticos	<i>Eurobarometer</i>

Conceptos	Variables asociadas	Fuentes
	El sistema político	<i>Eurobarometer</i>
	El sistema legal	<i>Eurostat</i>
	La justicia	<i>Eurobarometer</i>
	La policía	<i>Eurostat</i>
Apoyo a causas sociales	Ser miembro de una organización de interés económico, social, medioambiental, cultural o deportiva (sí o no)	<i>Eurobarometer</i>
	Haber emprendido una acción personal contra el cambio climático en los últimos seis meses (sí o no)	<i>Eurobarometer</i>
	Tratar de reducir el nivel de basura generada a través del reciclaje (sí o no)	<i>Eurobarometer</i>
	Seguir indicaciones a favor del medio ambiente con alternativas al uso privado del coche (sí o no)	<i>Eurobarometer</i>
	Voluntad de donar órganos (sí o no)	<i>Eurobarometer</i>
	Haber ayudado a un extraño alguna vez (sí o no)	World Giving Index

Fuente: Elaboración propia

- 3) Selección del PIB per cápita como variable dependiente de la investigación. Se ha determinado el empleo de la renta per cápita como indicador de riqueza ya que:
- Es representativo del nivel de bienestar de un territorio en un momento determinado (para más información se recomienda ver el Capítulo 4);
  - Es la única variable tangible estudiada que presenta altas correlaciones con las variables explicativas del *Citizen Engagement*. Como se ha mencionado, el Banco Mundial (2006, 2011) basa el crecimiento de la riqueza de los países en el estudio de tres cuestiones: capital producido (maquinaria e infraestructuras), recursos naturales (tierras agrícolas, áreas protegidas, bosques, minerales y la energía) y capital intangible (calculado en base a los otros dos). Valiéndonos de esta guía hemos comprobado la relación existente entre nuestras variables independientes (aquellas que explican el Compromiso Ciudadano) y estas formas de medir el capital tangible. Las correlaciones con el capital producido y los recursos naturales han resultado negativas para el 90% de las variables. Por ello y por las altas correlaciones entre la intangibilidad y el PIB per cápita, éste fue elegido como variable dependiente del estudio. Para más información ver los Anexos 3 y 4.
- 4) La variable dependiente y las independientes se han estudiado para los siguientes 27 países de la Unión Europea (Figura 6.1): Austria (AU), Bélgica (BE), Bulgaria (BG), República de Chipre (CY), República Checa (CZ), Alemania (DE), Dinamarca (DK), Estonia (EE), Grecia (EL), España (ES), Finlandia (FI), Francia (FR), Hungría (HU), Irlanda (IE), Italia (IT), Lituania (LT), Letonia (LV), Luxemburgo (LU), Malta (MT), Holanda (NL), Polonia (PL), Portugal (PT), Rumanía (RO), Suecia (SE), Eslovenia (SI), Eslovaquia (SK) y Reino Unido (UK).

Figura 6.1 Mapa de los países estudiados



Fuente: Elaboración propia

- 5) Los datos fueron obtenidos de diferentes encuestas europeas y mundiales. La relación de las fuentes consultadas puede verse en la Tabla 6.4.
- 6) Todos los datos analizados corresponden al año 2013. Este año resultó ser el periodo temporal más reciente con la mayor agrupación de datos sobre *Citizen Engagement* disponibles para los 27 países.
- 7) La herramienta de análisis utilizada ha sido el SPSS. “SPSS es uno de los Software más conocidos y utilizados para la realización de investigaciones de mercado e investigaciones relacionadas al área de la sociología y psicología” (González, 2009, p. 5).

**Tabla 6.4** Fuentes consultadas para la extracción de los datos

<b><i>Eurobarometer</i></b>	Las encuestas del <i>Eurobarometer</i> supervisan la evolución de la opinión pública en los 28 Estados miembros de la UE. El objetivo es evaluar la conciencia y el apoyo de los ciudadanos de la UE a las actividades de la Unión Europea. Se estableció en 1974 y cada encuesta consta de aproximadamente 1000 entrevistas cara a cara por país.
<b><i>Eurostat</i></b>	Es la oficina estadística de la Unión Europea situada en Luxemburgo. Su misión es proporcionar estadísticas de alta calidad para Europa.
<b><i>European Social Survey (ESS)</i></b>	Es una encuesta transnacional impulsada académicamente que se ha llevado a cabo en toda Europa desde su creación en 2001. Las encuestas miden las actitudes, creencias y patrones de comportamiento de diversas poblaciones en más de treinta naciones.
<b><i>World Value Survey</i></b>	Es una red global de científicos sociales que estudian los valores cambiantes y su impacto en la vida social y política. Está dirigido por un equipo internacional de académicos, con la Asociación WVS y la Secretaría de WWSA y su sede se sitúa en Viena, Austria.
<b><i>Global Corruption Barometer (International Transparency)</i></b>	<i>International Transparency</i> publica el <i>Global Corruption Barometer</i> . A decenas de miles de personas en todo el mundo se les pregunta sobre sus puntos de vista y experiencias, siendo la única encuesta de opinión pública mundial sobre corrupción.
<b><i>The World Press Freedom Index (Reporters Without Borders -RSF-)</i></b>	Editado todos los años desde 2002 por Reporteros sin Fronteras (RSF), el Índice Mundial de Libertad de Prensa es una importante herramienta de promoción basada en el principio de emulación entre los estados. Con sede en París, Reporteros sin Fronteras (RSF) es una ONG independiente con estatus consultivo ante las Naciones Unidas, la UNESCO, el Consejo de Europa y la Organización Internacional de la Francofonía (OIF).
<b><i>Worldwide Governance Indicators</i></b>	Mide las siguientes variables: Voz y rendición de cuentas, estabilidad política y ausencia de violencia, eficacia gubernamental, calidad regulatoria, estado de derecho y control de la corrupción.
<b><i>International Social Survey Programme (ISSP)</i></b>	El ISSP es un programa de colaboración internacional que realiza encuestas anuales sobre diversos temas relevantes para las ciencias sociales.
<b><i>World Giving Index</i></b>	La investigación analiza cuántas personas en cada país donan dinero, se ofrecen como voluntarios o ayudan a un extraño. En su último informe, se encuestó a 145 países que representan alrededor del 96% de la población mundial.

Fuente: Elaboración propia

- 8) Análisis de correlación de las variables independientes con el PIB per cápita. La media de correlación más utilizada en investigaciones sociales es la denominada “Correlación lineal de Pearson”, que:

*Indica el grado de relación lineal de las variables que se desea medir. El valor de la correlación fluctúa entre -1 y 1, donde valores cercanos a -1 indican una fuerte correlación negativa, mientras que valores cercanos a 1 indican una fuerte relación positiva. Si el valor de la correlación es cercano a cero, se puede decir que el grado de relación lineal entre las variables es cero o muy débil.”* (González, 2009, p. 47).

Los rangos de valores que a menudo se utilizan para determinar la fuerza de la relación entre las variables se recogen en la Tabla 6.5. En esta tesis doctoral hemos seleccionado todas las variables que superaran una correlación de 0,4.

**Tabla 6.5** Rango de valores para las correlaciones

Rango correlación	Significado
$r = 1$	Correlación perfecta
$0,8 < r < 1$	Correlación muy alta
$0,6 < r < 0,8$	Correlación alta
$0,4 < r < 0,6$	Correlación moderada
$0,2 < r < 0,4$	Correlación baja
$0 < r < 0,2$	Correlación muy baja
$r = 0$	Correlación nula

Fuente: González, 2009, p. 47.

Una vez calculado el valor del coeficiente de correlación (Coeficiente de Pearson) interesa determinar si tal valor obtenido muestra que las variables X e Y están relacionadas en realidad o tan solo presentan dicha relación como consecuencia del azar. Un coeficiente de correlación se dice que es significativo si se puede afirmar, con una cierta probabilidad, que es diferente de cero. Más estrictamente, siguiendo el criterio estadístico estándar, el nivel de significación

(bilateral) determina la probabilidad de que tal coeficiente proceda de una población cuyo valor sea de cero. Siguiendo el criterio estándar, se ha considerado que la significación estadística (bilateral) sea  $p < 0,01$  o  $p < 0,05$ .

A través de este primer análisis se recopilaban un total de 30 variables (Tabla 6.3) de las cuales solo se seleccionaron mediante análisis factorial aquellas que obtuvieron una relación directa y significativa con la variable dependiente: PIB per cápita. Las 21 variables que se correlacionaron con el PIB per cápita se muestran en la Tabla 7.3, mientras que las variables descartadas se detallan en la Tabla 7.4 (ambas pertenecientes al capítulo de resultados).

### 6.2.1 Análisis factorial

Podemos definir un análisis factorial como (Terrádez-Gurrea, 2012):

*Una técnica estadística de síntesis de la información, o reducción de la dimensión (número de variables). Es decir, ante un banco de datos con muchas variables, el objetivo será reducirlas a un menor número perdiendo la menor cantidad de información posible. Los nuevos componentes principales o factores serán una combinación lineal de las variables originales, y además serán independientes entre sí (p. 1).*

Esta es una técnica de análisis estadístico empleada habitualmente en el análisis exploratorio de datos y para construir modelos predictivos. Sus fases de aplicación son las siguientes:

- 1) Un análisis de estas características “tiene sentido si existen altas correlaciones entre las variables, ya que esto es indicativo de que poseemos información redundante y, por tanto, pocos factores explicarán gran parte de la variabilidad total” (Terrádez-Gurrea, 2012, p. 2). Las 21 variables directamente correlacionadas con el PIB per cápita, obtenidas tras un análisis de correlaciones y explicadas en el punto anterior, cumplen esta característica.
- 2) La elección de los factores “se realiza de tal forma que el primero recoja la mayor proporción posible de la variabilidad original; el segundo factor debe recoger la máxima variabilidad posible no recogida por el primero y así sucesivamente” (Terrádez-Gurrea, 2012, p. 2). De todos los factores resultantes



se escogerán aquéllos que recojan el porcentaje de variabilidad que se considere suficiente. En nuestro caso, con la elección de cuatro factores se explica el 83% de la información. Elegir tres factores supone perder casi un 7% de información explicada, mientras que los factores restantes (de cuatro en adelante) explican una proporción muy pequeña de la variabilidad, por lo que probablemente no sean importantes.

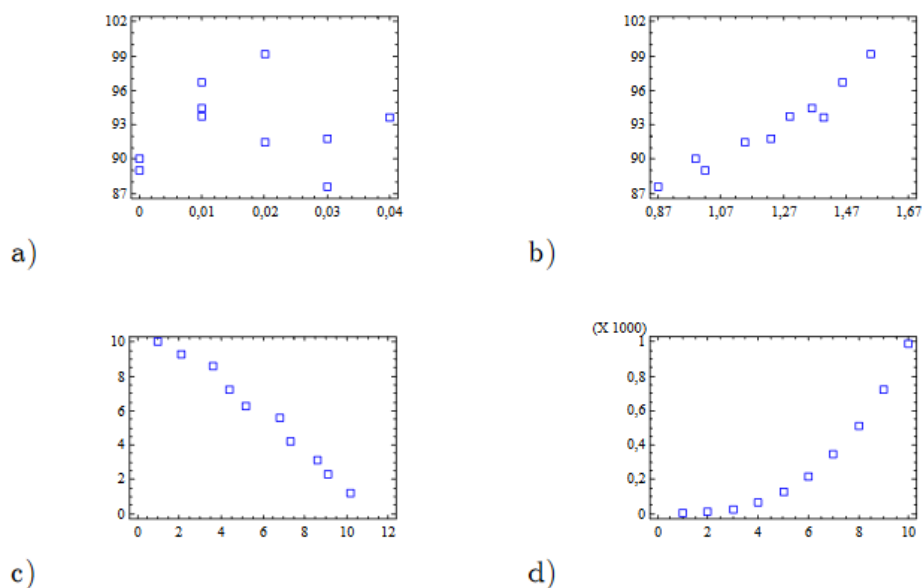
- 3) Para que un factor sea fácilmente interpretable debe tener las siguientes características (Terrádez-Gurrea, 2012, p. 3): a) los coeficientes factoriales deben ser próximos a 1; b) una variable debe tener coeficientes elevados solo con un factor; c) no deben existir factores con coeficientes similares. Estos requisitos se cumplen tal y como se observa en los listados incluidos en el Anexo 5.

En este análisis, el método de rotación utilizado fue el *Varimax* con normalización *Kaiser*. Este método, diseñado por Kaiser en 1958, se encarga de efectuar una rotación ortogonal de los ejes con el objetivo de facilitar la interpretación del significado de los factores. El resultado de esta rotación permite conseguir que cada una de las variables sea lo más próxima a 1 en solo uno de los factores y los más próxima a 0 en todos los demás. Para profundizar en este asunto y ver los resultados específicos de todas las variables con componente rotado, puede consultarse el Anexo 5.

### 6.2.2 Regresión lineal

La regresión lineal es una técnica de análisis estadístico que se emplea para “representar la dependencia lineal de una variable de respuesta,  $y$ , respecto a otra variable explicativa,  $x$ ” (Peña, 2002, p. 239). La relación entre variables puede estar determinada por distintos tipos de dependencia (Gráfico 6.1). En nuestro caso, la dependencia es lineal. Matemáticamente, “ $Y$ ” representa a la variable cuya dependencia respecto a la variable “ $X$ ” (variable independiente) se desea analizar.

**Gráfico 6.1** Ejemplos de regresión expresados mediante diagramas de dispersión



Fuente: Montoro Cazorla, 2007, p. ii.

En a) hay ausencia de relación (independencia).

En b) existe asociación lineal positiva (varían en general en el mismo sentido, es decir, cuando aumenta la independiente aumenta la dependiente).

En c) existe asociación lineal negativa (varían en sentido contrario).

En d) existe fuerte asociación, pero no lineal.

#### 6.2.2.1 Modelos lineales

Las técnicas de regresión lineal permiten crear un modelo lineal. Este modelo describe la relación entre una variable dependiente ( $Y$ ) como una función de una o varias variables independientes ( $X_i$ ). La ecuación general para una única variable independiente es:

$$Y = \beta_0 + \sum \beta_i X_i + \varepsilon$$

En esta expresión  $\beta_i$  ( $i: 0 \dots n$ ) representa las estimaciones de parámetros lineales que se deben calcular y  $\varepsilon$  representa los términos de error.

Si en una investigación existieran cuatro variables independientes, la ecuación anterior se mostraría de la siguiente forma:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 F_1 + \beta_2 F_2 + \beta_3 F_3 + \beta_4 F_4 + \varepsilon$$

Siendo:

$Y$ : variable dependiente.

$F_1, F_2, F_3, F_4$ : Variables explicativas independientes.

$\beta_0, \beta_1, \beta_2, \beta_3, \beta_4$ : Coeficientes que miden la influencia que las variables explicativas tienen sobre  $Y$ .  $\beta_0$  es la intersección o término "constante" y las  $\beta_i$  ( $i > 0$ ) son los coeficientes multiplicativos de cada variable independiente. Si  $\beta > 0$  entonces la relación lineal es positiva y el valor absoluto de  $\beta$  representa el número de unidades que tiende a aumentar la variable  $Y$  por cada unidad que aumenta la variable  $F$ .

#### 6.2.2.2 Hipótesis del modelo de regresión lineal

Se comprueba si el modelo de regresión lineal es idóneo si se cumple: 1) esperanza matemática nula (es decir, que la media de los errores  $-\varepsilon-$  sea igual a 0); 2) la no existencia de multicolinealidad; 3) supuesto de homocedasticidad o la obtención de una varianza constante; 4) normalidad.

- 1) Esperanza matemática nula (por ejemplo, que la media de los  $\varepsilon_j$  sea igual a 0,  $j$ : 1 a 27 países). “Los residuos del modelo son las estimaciones de las perturbaciones y se calculan por:

$$\varepsilon_j = y_j - \bar{y}_j$$

Que se corresponde con la definición general: residuo ( $\varepsilon$ ) es igual al valor observado ( $y$ ) menos el valor previsto ( $\bar{y}$ )” (Peña, 2002, p. 38).

Trasladado a nuestro caso: el valor observado ( $y$ ) sería el PIB per cápita de cada país; el valor previsto ( $\bar{y}$ ) se corresponde con el PIB per cápita calculado o estimado a través del modelo de regresión y;  $\epsilon_j$  es el residuo o el error de la estimación específica de cada país.

Como se aprecia en la Tabla de estadística de residuos (Tabla 6.6), en nuestro modelo, se verifica esta afirmación.

**Tabla 6.6** Estadísticas de residuos de la regresión

	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar	N
-Valor pronosticado	145,7813	65946,078	34540,0074	18381,25152	27
-Residuo	-32867,56641	50018,53125	,00000	13399,10482	27
-Valor pronosticado estándar	-1,871	1,709	,000	1,000	27
Residuo estándar	-2,256	3,434	,000	,920	

Fuente: Datos obtenidos tras el análisis de regresión lineal

## 2) La no existencia de multicolinealidad de las variables:

En un modelo de regresión “la estimación del efecto de una variable depende de su efecto diferencial, es decir, la parte de la variable que no está relacionada linealmente con las demás variables incluidas en el modelo” (Peña, 2002, p. 429). El problema de la multicolinealidad “se presenta cuando las variables explicativas son muy dependientes entre sí” (Peña, 2002, p. 428). Si esto se da “es muy difícil separar sus efectos y medir la contribución individual de cada variable a la respuesta, con lo que los estimadores de los parámetros serán inestables y con gran varianza” (Peña, 2002, p. 428).

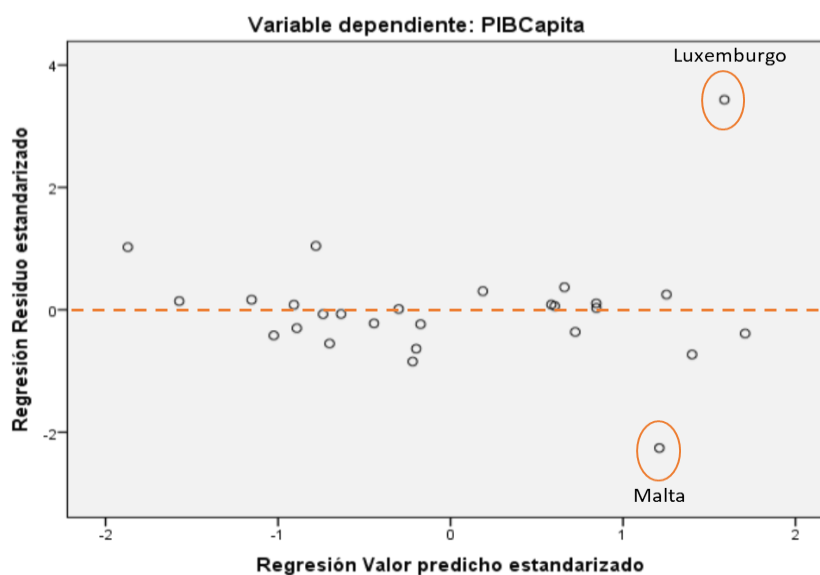
Por tanto, el modelo se construye bajo la hipótesis de que las variables son independientes entre sí. Para asegurar que este supuesto se cumple se realizó el análisis factorial.

### 3) Supuesto de homocedasticidad o la obtención de una varianza constante:

Un modelo estadístico predictivo presenta homocedasticidad cuando la varianza del error condicional de las variables explicativas es constante a lo largo de las observaciones. Si la varianza de las perturbaciones es distinta dependiendo de los valores utilizados o dependiendo de los niveles, se considera que presenta heterocedasticidad (Peña, 2002).

El diagrama de dispersión o gráfico de dispersión (Grafico 6.2) es un tipo de diagrama matemático que utiliza coordenadas cartesianas para mostrar los valores de dos variables para un conjunto de datos. En nuestro caso, ayuda a comprender la idoneidad del modelo, puesto que se puede apreciar claramente la distribución agrupada de los datos. El supuesto se cumple y la varianza es constante.

**Gráfico 6.2** Diagrama de dispersión



Fuente: Datos obtenidos tras el análisis de regresión lineal

Como se observa en el gráfico de dispersión, la varianza permanece constante para todos los niveles, excepto en dos valores, los correspondientes a Malta y a Luxemburgo que podrían considerarse valores atípicos. Este tipo de valores debe analizarse con atención ya que podría tener graves consecuencias sobre la fiabilidad del modelo obtenido. En nuestro caso hemos realizado los cálculos en

los dos escenarios correspondientes (tanto incluyéndolos como excluyéndolos de la construcción del modelo). Asimismo, este comportamiento atípico puede explicarse teniendo en cuenta las siguientes consideraciones:

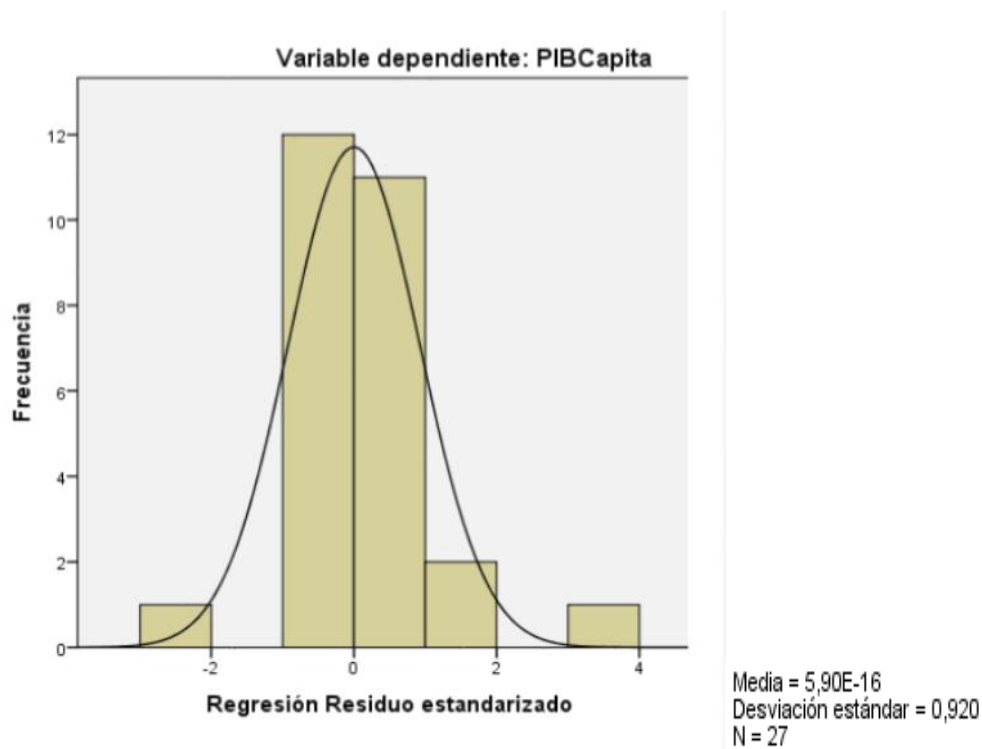
- Luxemburgo, situado en Europa occidental, tiene una superficie de 2.590 Km<sup>2</sup> lo que hace de él uno de los países más pequeños del mundo. Con una población de 590.667 personas, tiene un altísimo porcentaje de inmigrantes y se posiciona, claramente, como el país más rico de la Unión Europea (UE) en términos del PIB per cápita. Su cifra, según datos de la oficina de estadísticas de la UE (*Eurostat*) es más de seis veces superior a la de Bulgaria, el miembro más pobre del bloque de 27 naciones. La atípica riqueza del Gran Ducado se debe, en parte, a que muchas personas de los países vecinos trabajan en Luxemburgo, pero no viven allí, lo que significa que contribuyen al PIB, pero no son contabilizados para el cálculo del patrimonio medio. Su economía se basa en los servicios financieros.

- Malta, por su parte, aunque tiene una renta per cápita parecida a la de los países del Mediterráneo (24000 dólares) y, por tanto, muy alejada de la de Luxemburgo, guarda similitudes con el referido Gran Ducado. La pequeña isla del Mediterráneo cuenta con una población de 460.297 personas y es uno de los principales territorios objetivo de emigración en busca de trabajo. La principal razón por la que se muestra atípico es que es uno de los países con menos porcentaje de personas desempleadas del mundo. La economía maltesa se basa en la industria, el comercio, el turismo y los servicios financieros.

Las altas tasas de inmigración, las bajas tasas de paro y el pequeño tamaño de ambos países, así como la relevancia que adquieren en sus economías los servicios financieros configuran unas características económicas y sociales tan significativas que, en nuestra opinión, justifican claramente la excepcionalidad de los valores obtenidos en el presente estudio, por lo que consideramos que esta excepcionalidad no invalida el modelo.

- 4) Normalidad: La técnica estadística de regresión lineal se considera válida cuando el error se distribuye como una distribución normal con media 0 y varianza constante. La representación gráfica de este supuesto debe de tener, en general, la apariencia de una distribución normal centrada en cero. Esto se cumple, tal y como se muestra en el siguiente histograma (Gráfico 6.3):

Gráfico 6.3 Histograma



Fuente: Datos obtenidos tras el análisis de regresión lineal

#### 6.2.2.3 Justificación estadística de la idoneidad del modelo

El análisis estadístico detallado a continuación confirma el valor del modelo propuesto:

##### 1) Resumen del modelo.

- Coeficiente de determinación ( $R^2$ ): Este coeficiente proporciona una medida de la bondad del ajuste realizado y permite decidir si el ajuste lineal es suficiente o se deben buscar modelos alternativos (González, 2009). Como se aprecia en la Tabla 6.7 el modelo obtenido tiene  $R = 0,808$  y  $R^2 = 0,653$ . Esto nos indica que existe una alta dependencia lineal entre las variables, con una correlación significativa y que este modelo

explica la varianza del 65,3% de los casos analizados, lo que se considera un porcentaje alto.

**Tabla 6.7** Resumen del modelo

Modelo elaborado	R	R cuadrado
Variable dependiente: PIB per cápita	,808	,653

Fuente: Resultado del análisis de regresión lineal

## 2) Análisis de la varianza:

Como explica González (2009) el análisis de la varianza (ANOVA, *ANalysis Of VAriance*) permite determinar si un modelo es significativo, es decir, si el modelo aporta información significativa sobre la variable dependiente construida ( $Y$ ).

Si, por ejemplo, consideramos un modelo de regresión lineal de un solo factor el modelo ANOVA supone que para cada valor  $f_i$  del factor  $F$ , se obtiene  $Y=\mu_i+\varepsilon$ , donde  $\varepsilon$ , tal como se ha indicado antes, “es una variable aleatoria normal de media 0 y varianza desconocida, la misma para todos los valores” (Gregori, 2015, página web). Es decir: si  $F=f_1$ , entonces  $Y=\mu_1+\varepsilon$ ;  $F=f_2$ , entonces  $Y=\mu_2+\varepsilon$ ; etc. Los valores  $\mu_1$ ,  $\mu_2$ , etc. pueden ser iguales o distintos.

El objetivo es comprobar si el factor  $F$  influye sobre el valor medio de  $Y$  (i.e. PIB per cápita) o no, es decir, comprobar si se puede aceptar que (González, 2009):

$$H_0: E(Y/F=f) = \mu = \mu_1 = \mu_2 = \mu_3 = \dots \text{ (Es constante, no depende de } f \text{)}$$

Frente a la alternativa:

$$H_1: E(Y/F=f) = \text{al menos uno es } \neq 0 \text{ (es decir, } F \text{ sí influye sobre } Y \text{)}$$

Una vez formulada las hipótesis las contrastamos mediante el cálculo del estadístico  $F$ , cuyo p-valor sirve para decidir. Este valor se muestra en la Tabla 6.8.



**Tabla 6.8** Análisis de la Varianza (ANOVA)

Modelo elaborado Variable dependiente: PIB per cápita	Suma de cuadrados	Media cuadrática	F	Valor <i>p</i>
Regresión	878460588,944	2196157647,236	10,350	0,000
Residuo				
Total	4667936259,054	212178920,866		
	1345266847,999			

Fuente: Resultado del análisis de regresión lineal

Según la tabla ANOVA, el *valor p* sí es significativo, lo que nos conduce al rechazo de la hipótesis nula  $H_0$  y, por tanto, a afirmar que el modelo de regresión lineal es válido. Siguiendo el criterio estadístico estándar, se asume que Valor *p* < 0,05 para considerarse significativo (González, 2009).

### 3) Coeficientes:

Siendo significativos tanto el coeficiente de determinación como el análisis de la varianza, procede destacar que los coeficientes también resultaron altos y significativos, cuestión que se expondrá en el capítulo de resultados.

# Capítulo 7. Resultados

A continuación, se exponen los resultados de los datos obtenidos de la construcción y aplicación de las técnicas estadísticas explicadas en el capítulo anterior. Para su exhibición se sigue el siguiente esquema:

- a) Explicación de los resultados del análisis factorial con el fin de identificar qué factores forman parte del *Citizen Engagement*;
- b) Descripción del significado de cada uno de los factores que componen el Compromiso Ciudadano y aportación de datos específicos de los mismos;
- c) Cálculo del error relativo. En la aplicación de la fórmula derivada de la regresión lineal siempre existe un margen de error. El cálculo del mismo sirve como indicador de la calidad de una medida concreta;
- d) Exposición de los resultados del estudio por clústeres y aportación de datos de la situación específica de algunos países de la muestra. Cada clúster representa un conjunto de naciones que han sido agrupadas estadísticamente en función de los resultados de sus variables explicativas o factores y su nivel económico. Así, en el último de los epígrafes de este capítulo, se exponen los resultados de nuestro modelo para tres clústeres distintos: países con economías fuertes, países con economías medias y países con economías débiles.

## 7.1 El contenido del *engagement*

La pretensión de este apartado es proporcionar información sobre qué “compone” el *engagement*. Para ello, se utilizarán los resultados del análisis factorial que fue realizado en dos tandas. En la primera, se incluyeron las 21 variables del *Citizen Engagement* que correlacionaban con el PIB per cápita y que fueron detalladas en el capítulo anterior (epígrafe 6.2.). El resultado, una distribución en cuatro factores, se muestra en la Tabla 7.1.

**Tabla 7.1** Resultados del análisis factorial con 21 variables

<b>FACTOR 1</b> (coeficiente)	<b>FACTOR 2</b> (coeficiente)	<b>FACTOR 3</b> (coeficiente)	<b>FACTOR 4</b> (coeficiente)
-Confianza en el sistema político (0,922) -Confianza en el parlamento (0,909) -Confianza en gobierno (0,880) -Confianza en los partidos políticos (0,895) -Confianza en la autoridad local (0,866) -Confianza en el sistema legal (0,848) -Confianza en la policía (0,702) -Mi voz cuenta <sup>9</sup> (0,681)	-Estar dispuesto a donar órganos (0,651) -Pertenecer a una organización económica o social (0,623) -Donar dinero a la caridad (0,654) -Haber realizado alguna acción contra el cambio climático (0,839) -Respetar el medio ambiente <sup>10</sup> (0,609) -Reciclar (0,805) -Voluntariado último mes (0,874)	-Percepción de la efectividad del voto local (0,842) -Percepción de la efectividad del voto nacional (0,848) -Percepción de la efectividad de ser miembro de una ONG <sup>11</sup> (0,760)	-Firmar una petición (0,757) -Haber expresado las opiniones propias a representantes locales (0,681) -Haber expresado las opiniones propias a representantes nacionales (0,519)
Número de variables: 8	Número de variables: 7	Número de variables: 3	Número de variables: 3

Fuente: Elaboración propia

<sup>9</sup> Registra las respuestas afirmativas a la pregunta: ¿Está de acuerdo o en desacuerdo con la siguiente afirmación: mi voz cuenta en mi país?

<sup>10</sup> Por ejemplo: compartir el coche con compañeros de trabajo para reducir la emisión a la atmósfera de CO<sub>2</sub>

<sup>11</sup> Las tres variables registran la percepción del encuestado de que votar (a nivel local y nacional) y pertenecer a una ONG es efectivo para influir en las decisiones políticas

El análisis parece indicar que:

- a) El factor 1 mide, sin duda, cuestiones relacionadas con la confianza y, en ese sentido, la variable “Mi voz cuenta” se saldría de la lógica que tiene el resto.
- b) Para entender los factores 2 y 4 hemos de remitirnos al carácter político y público del *engagement*, explicado en el primer capítulo de esta investigación:
  - El carácter político se refiere a “la acción de los ciudadanos comunes dirigida a influir en algunos resultados políticos” (Brady, 1999, p. 737) y se ejemplifica, entre otras acciones, mediante el ejercicio del voto.
  - El carácter público del compromiso se relaciona con comportamientos que buscan el beneficio de la comunidad, es decir, comportamientos que expresan solidaridad (por ejemplo, la donación de dinero a la caridad, la participación en huelgas o el reciclaje).

Los resultados del primer análisis factorial parecen corroborar esta distinción entre lo político y lo público, ya que el factor 2 recoge comportamientos encauzados hacia la obtención del bien común (tales como estar dispuesto a donar órganos, donar dinero a la caridad, combatir el cambio climático, respetar el medio ambiente o realizado alguna acción de voluntariado en el último mes) y el factor 4 se corresponde con acciones de carácter político, es decir, acciones realizadas para influir en los resultados políticos (tales como firmar peticiones legislativas o tratar de influir en los representantes políticos expresándoles las opiniones propias). Por ello, han sido denominados “Comportamiento social” (factor 2) y “Comportamiento político” (factor 4). Ninguna variable de las introducidas escapa a la lógica conceptual de estos factores.

- c) El factor 3 agrupa las variables que miden la percepción que tiene el encuestado sobre lo receptivas que son las organizaciones públicas a las opiniones de los ciudadanos y cuánto influyen éstas en las decisiones políticas. Por ello, este factor fue denominado factor de “Receptividad”. Ninguna variable escapa a la lógica conceptual del factor.

Con apoyo en estos resultados, consideramos que situación de la variable “Mi voz cuenta” no es la correcta (no mide “Confianza”), y que su significado podría estar más ligado con el factor “Receptividad”. Por este motivo se decidió su eliminación y se realizó otro análisis, esta vez, con las 20 variables restantes. En los nuevos resultados las variables “Respetar el medio ambiente”, “Haber realizado acciones de voluntariado” y “Donar dinero a la caridad” alteraron su posición y se colocaron en otros factores en los que no tenían sentido. Como consecuencia, también se eliminaron. Los resultados del análisis factorial con las variables finalmente seleccionadas (un total de 17) se recogen en la Tabla 7.2<sup>12</sup>.

---

<sup>12</sup> Se pueden obtener más detalles técnicos en los Anexos 3, 4 y 5 (correspondientes a: 3. Listado de variables con sus preguntas, escala de respuesta y respuesta registrada en nuestra base de datos; 4. Resultados del análisis factorial y; 5. Varianza total explicada con los cuatro factores)

**Tabla 7.2** Resultados del análisis factorial final con 17 variables

<b>FACTOR 1</b> (coeficiente)	<b>FACTOR 2</b> (coeficiente)	<b>FACTOR 3</b> (coeficiente)	<b>FACTOR 4</b> (coeficiente)
<b>Confianza</b>	<b>Comportamiento social</b>	<b>Receptividad</b>	<b>Comportamiento político</b>
-Confianza en el sistema político (0,925) -Confianza en el parlamento (0,882) -Confianza en gobierno (0,873) -Confianza en los partidos políticos (0,876) -Confianza en la autoridad local (0,851) -Confianza en el sistema legal (0,877) -Confianza en la policía (0,701)	-Estar dispuesto a donar órganos (0,753) -Pertenecer a una organización económica o social (0,624) -Haber realizado alguna acción contra el cambio climático (0,872) -Reciclar (0,838)	-Percepción de la efectividad del voto local (0,748) -Percepción de la efectividad del voto nacional (0,791) -Percepción de la efectividad de ser miembro de una ONG (0,819)	-Firmar una petición (0,712) -Haber expresado las opiniones propias a representantes locales (0,772) - Haber expresado las opiniones propias a representantes nacionales <sup>13</sup> (0,501)
Número de variables: 7	Número de variables: 4	Número de variables: 3	Número de variables: 3

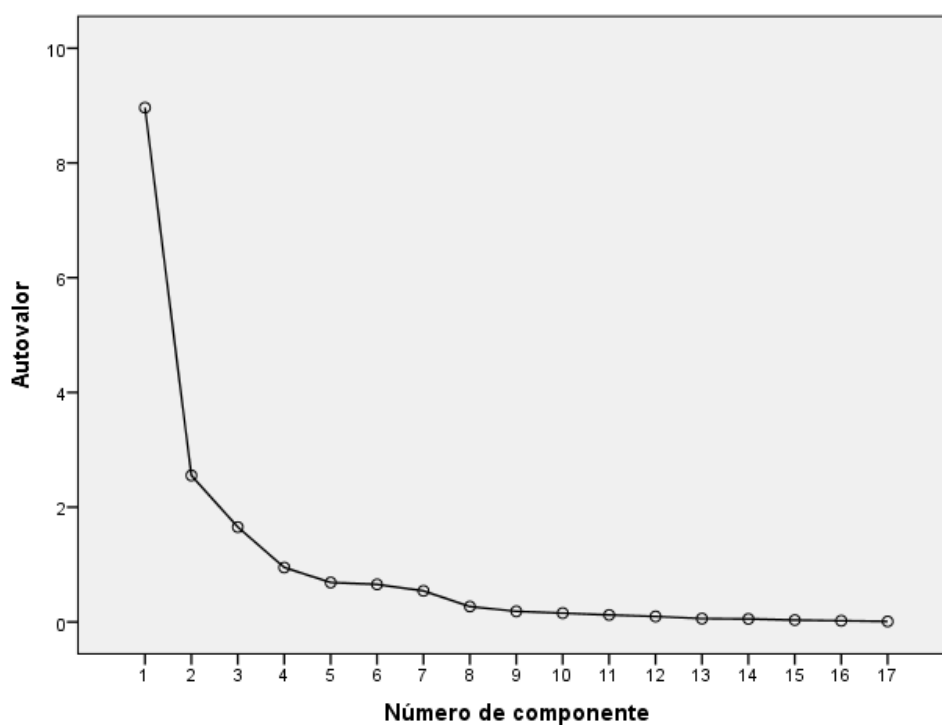
Fuente: Elaboración propia

<sup>13</sup> El valor de esta variable era prácticamente el mismo en los factores 3 y 4 y, como por lógica conceptual no está midiendo receptividad, se decidió que su sitio era el factor 4, ya que se corresponde con un comportamiento puramente político. Además, es en este factor 4 donde se ubicó, y con un alto valor explicativo (0,712), la variable similar “expresión con representantes locales”.

El nombre de los factores se mantuvo con respecto al primer análisis factorial: factor “Confianza”, factor “Comportamiento social”, factor “Receptividad” y factor “Comportamiento político” (respectivamente del 1 al 4).

El Gráfico 7.1 justifica la elección de agrupar las variables en cuatro factores. En él se observa cómo los cuatro primeros factores explican la mayor parte de la variabilidad, exactamente el 83,058%. Los factores restantes (del cuarto en adelante) explican una porción muy pequeña de la misma, lo que significa que probablemente no tengan importancia. Los datos específicos de la variabilidad explicada pueden consultarse en el Anexo 6.

**Gráfico 7.1** Número de factores en función de la variabilidad explicada



Fuente: Elaboración propia

Los resultados del análisis factorial, a través de los que se buscaba el entendimiento de los constructos que subyacen a los datos, dan respuesta a la primera pregunta de investigación y confirman la Hipótesis asociada:

***Hipótesis 1:*** *Es posible colegir el Citizen Engagement de un conjunto de actitudes y comportamientos individuales de los ciudadanos.*

Los resultados del análisis factorial corroboran que se pueden identificar con claridad (y significación estadística) cuatro factores o componentes del *Citizen Engagement*, cuyo contenido se explica a continuación.

## 7.2 El nivel del *engagement* en sus distintos factores

Durante la exposición teórica nos hemos basado en los análisis de los autores para explicar las causas del *Citizen Engagement* y de qué manera este bien intangible se crea y se desarrolla (véase el Capítulo 2). En base a ellos, afirmamos que existen cuatro cuestiones candentes:

- a) Preocupación por la disminución de la confianza pública en el gobierno y en la Administración Pública (Yang y Callahan, 2007; Van de Walle et al., 2008; Eurofound, 2013);
- b) Preocupación por la poca confianza de los políticos en la capacidad de los ciudadanos para involucrarse en la vida pública y ayudar en la toma de decisiones (Yang, 2005);
- c) Preocupación por el creciente sentimiento de insatisfacción que los ciudadanos están experimentando con los servicios públicos (Bouckaert y Van de Walle, 2003; Kelly, 2005).
- d) Debate en torno al carácter político o público/social del *engagement*.

A propósito de estas cuatro cuestiones y tras la observación de los resultados del análisis factorial, nos preguntamos:

- a) Si influye la confianza pública en el gobierno y en la Administración Pública en la activación del Compromiso Ciudadano;
- b) Si es determinante, para esa activación del *engagement*, que los ciudadanos perciban que los políticos confían en su capacidad para involucrarse en la vida pública;



- c) Si la satisfacción es causa del *Citizen Engagement*;
- d) Si se pueden encontrar diferencias entre el carácter público y político del Compromiso Ciudadano.

La respuesta a estas cuestiones se aporta tras la explicación de los factores resultantes del análisis factorial, los cuales son, para esta investigación, los que componen al *Citizen Engagement*:

- El factor “Confianza” en las instituciones.

La confianza es uno de los conceptos asociados por los autores al *engagement* (Yang, 2005; Yang y Callaham, 2007; Van der Walle, Van Roosbroek y Bouckaert, 2008). Aunque profundizar en la gran investigación que se ha desarrollado sobre la confianza está fuera del objetivo de esta tesis, conviene destacar la existencia de varios conceptos relacionados con la confianza en el sector público: “confianza pública y política” (Hu, Sun y Wu 2015), “confianza relacional” (Poppo et al., 2010), “confianza pública” (Kim, 2005), “confianza en el gobierno” (Bouckaert y Van de Walle, 2001), “confianza en la Administración Pública” (Wang y Wan Wart, 2007) y “confianza en el sector público” (Canel y Luoma-aho, 2018).

Se han intentado incorporar a la investigación todos estos conceptos relacionados con la confianza, sin embargo, no existen datos para muchos de ellos. En consecuencia, las variables introducidas han sido: confianza en la policía, en el sistema legal, en el sistema político, en los partidos políticos, en el gobierno nacional, en el parlamento nacional y en las autoridades públicas locales.

En el Gráfico 7.2 se recoge el porcentaje de personas que tienden a confiar en las distintas instituciones públicas y partidos políticos de su país. En el Gráfico 7.3 se representa el nivel de confianza en el sistema legal, en el sistema político y en la policía, medido en una escala del 1 al 10. La distribución de la información en dos gráficos se debe a la imposibilidad de agrupar todos los datos de manera legible en uno único. Esta división posibilita la observación detallada de las diferencias o similitudes en las percepciones de los ciudadanos de distintos países respecto a sus autoridades y organismos públicos.

Más específicamente, se observa que:

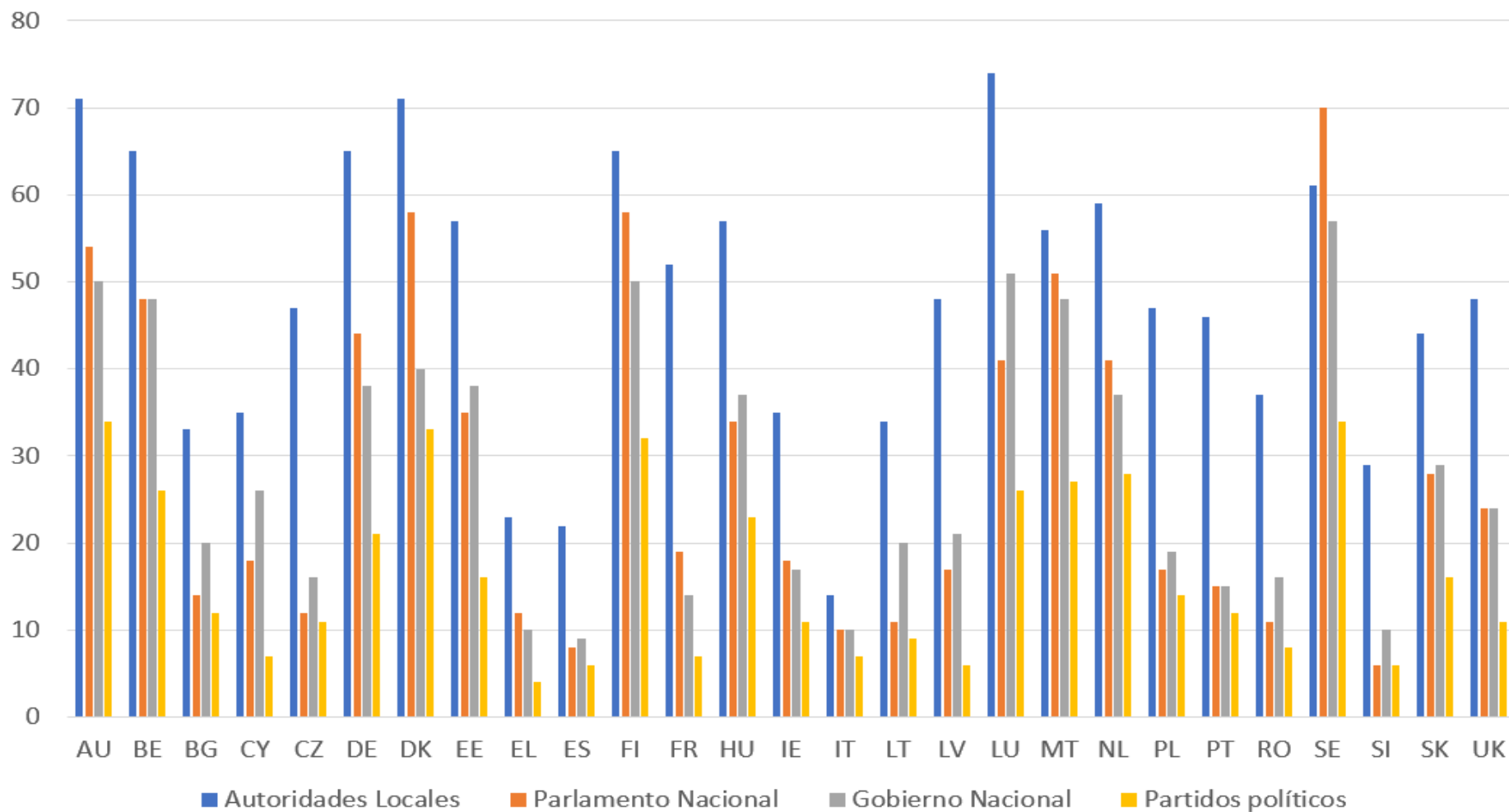
- 1) Los valores más altos de confianza en las autoridades locales los registran Luxemburgo (78%) y Austria (71%), mientras que las peores cifras del ranking están representadas en los países del Este de Europa y el área mediterránea: Rumanía (37%), República de Chipre (35%), Irlanda (35%), Bulgaria (33%), Lituania (34%), Eslovenia (29%) Grecia (23%), España (22%) e Italia (14%), respectivamente.
- 2) Los datos de confianza en el parlamento nacional son, respecto al punto anterior, muy inferiores en todos los países. Tan solo Suecia confía más en su parlamento nacional (70%) que en sus autoridades locales (61%). Los peores datos se vuelven a registrar en los países del Este y del Mediterráneo: menos del 20% de los encuestados afirman confiar en esta institución en Bulgaria, Chipre, la República Checa, Grecia, España, Francia, Italia, Lituania, Letonia, Polonia, Portugal, Rumanía y Eslovenia. El peor dato lo registra España (8%).
- 3) La confianza en el gobierno nacional acumula datos parecidos: es baja (entre un 15% y un 30% de encuestados dicen confiar) en Bulgaria, Chipre, República Checa, Irlanda, Lituania, Letonia, Portugal, Rumanía, Eslovaquia y Reino Unido y, muy baja (por debajo del 15% de las personas encuestadas confían en su gobierno) en Grecia, España, Francia, Italia y Eslovenia. El peor dato se da, de nuevo, en España (9%).
- 4) Los partidos políticos tampoco gozan de la confianza de los ciudadanos europeos. El peor dato lo vuelve a registrar España (6%), esta vez acompañada de Eslovenia (6%). Tan solo en Suecia, Finlandia, Dinamarca y Austria más de un 30% de las personas admiten tener confianza en los partidos políticos de su país. Por el contrario, en 19 de los 27 países, menos de un cuarto de los encuestados tienden a confiar en ellos.
- 5) Tampoco son especialmente buenas las estadísticas sobre confianza en el sistema político nacional. En una escala del 1 al 10, los valores más altos obtenidos se registran en Finlandia (6) y Dinamarca (5,9), mientras que los más bajos son los de Portugal (1,7), Eslovenia (1,8), España (1,9) e Italia (2,1). Por encima de cinco puntos, además de Finlandia y Dinamarca, solo se sitúan Malta (5,7), Suecia (5,6), Holanda (5,5) y Luxemburgo (5).

- 6) Aumentan ligeramente los registros cuando los encuestados son preguntados por su confianza en el sistema legal. La puntuación máxima la obtienen Dinamarca (7,5) y Finlandia (7,2), países habituales en las posiciones más altas de los rankings descritos. Los países con menos confianza en su sistema legal se repiten: el peor es Eslovenia (2,7), seguido de Portugal (2,9), Bulgaria (3) y España (3,1).
- 7) Las puntuaciones varían positivamente en el caso de la confianza en la policía. Excepto Eslovaquia (4,4) todos los países están por encima de 5 puntos en una escala de 10, siendo Finlandia (8,2), Dinamarca (7,9), Austria (7,2) e Irlanda (6,9) los que se sitúan en cabeza.

Como se aprecia en los datos, existen marcadas diferencias entre países de economías fuertes y países de economías débiles o medias (en el Anexo 7 se detalla el PIB per cápita de todos los países de la muestra). En todas las variables de este factor la confianza es más alta a medida que más rica es la nación. Así, Austria, Dinamarca o Finlandia suelen encabezar todos los rankings en sentido positivo, mientras que Bulgaria, República de Chipre, Grecia, España o Eslovenia son tendentes a registrar los peores resultados.

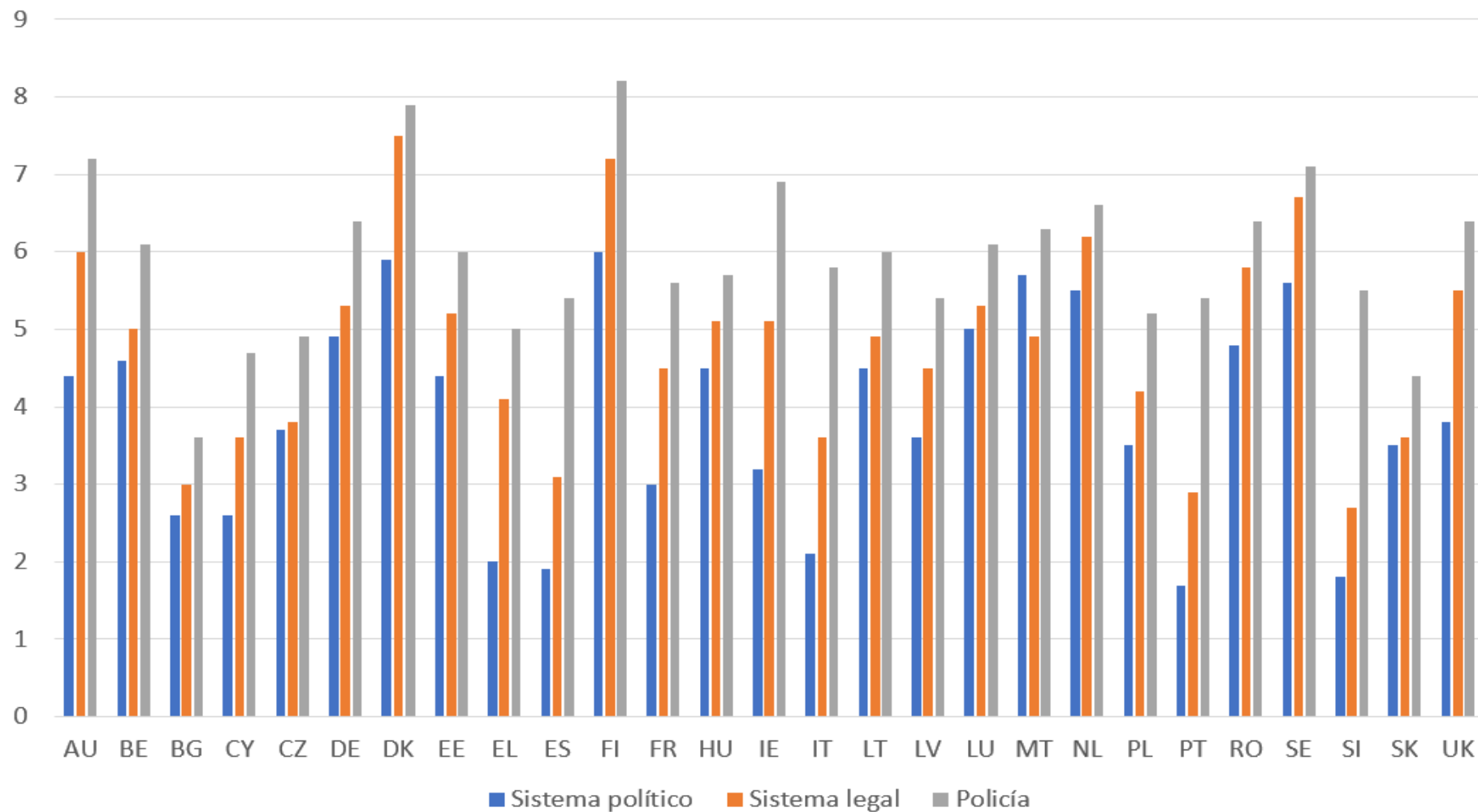
Como característica común a todos los países, se puede afirmar que la confianza en las autoridades locales es siempre superior a la depositada en el gobierno, el parlamento nacional y los partidos políticos. De la misma manera, en los datos se aprecia que el nivel de confianza que los ciudadanos depositan en la policía supera, en todos los países y sin excepción, al nivel de confianza en el sistema político y legal.

**Gráfico 7.2** Resultados de las variables del Factor 1 “Confianza” en las instituciones públicas y partidos políticos por países



Fuente: Elaboración propia

**Gráfico 7.3** Resultados de las variables del Factor 1 “Confianza” en el sistema político, el sistema legal y la policía por países



Fuente: Elaboración propia

- El factor “Comportamiento social”.

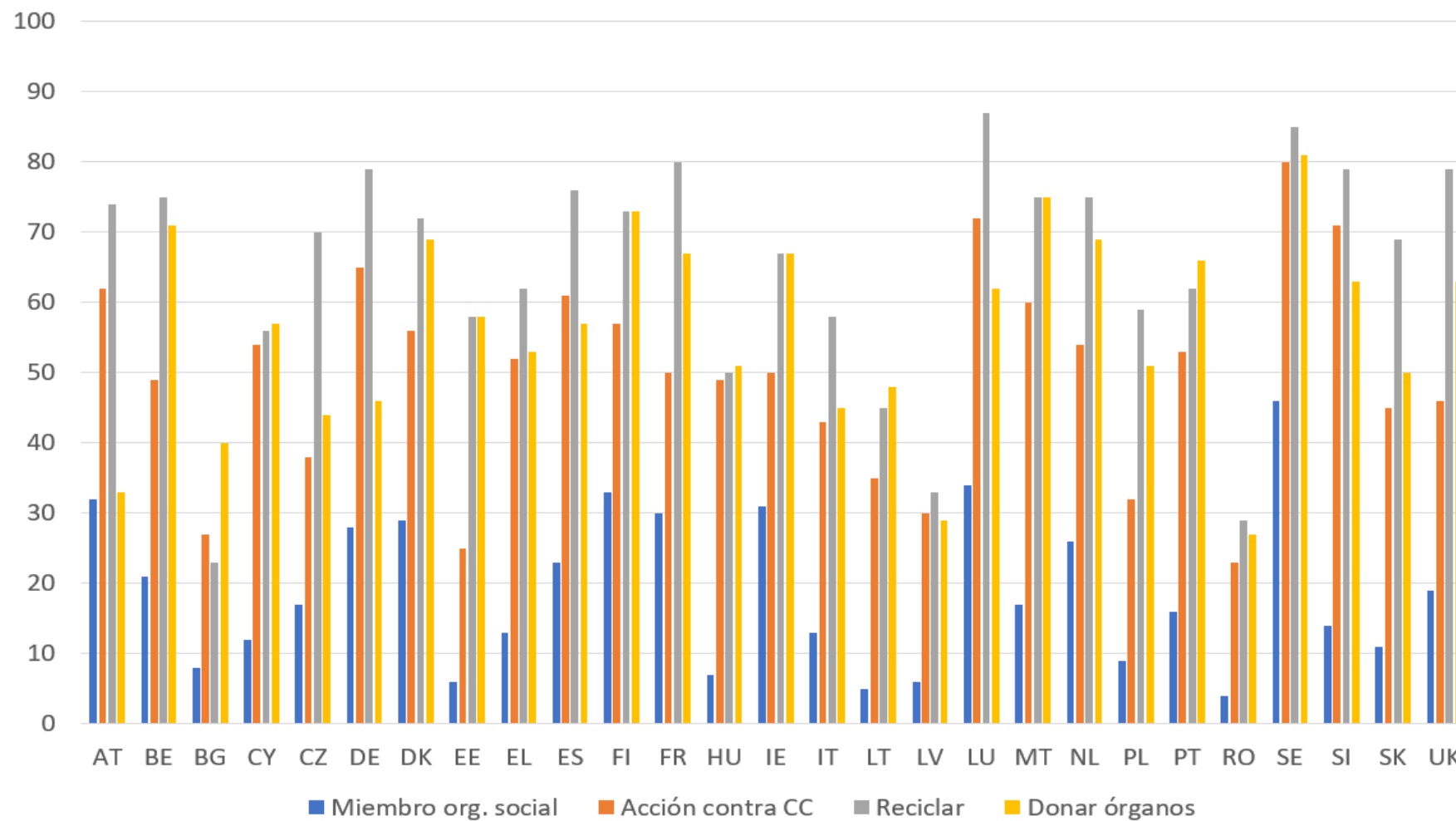
Los resultados parecen corroborar la afirmación que hace la literatura en cuanto a que el *engagement* tiene relación con acciones motivadas por una preocupación social. De todas las recogidas, la mayoría de las acciones de comportamiento social se agrupan bajo el concepto de “apoyo a causas sociales” que mencionan Ekman y Amna (2012). Teorell et al. (2007) se referían también a la donación de dinero a la caridad como una acción cívica que demuestra compromiso social. Putnam (1995), Keeter, Zukin, Andolina y Jenkins (2002) señalan el voluntariado como otra acepción activa más del compromiso. Delli Carpini (2004) definió el compromiso democrático como la suma del comportamiento social y político.

De las variables que se incluyen en este factor, dos se corresponden con acciones relacionadas con el medio ambiente, una con la donación y otra con la asociación o afiliación a organizaciones no políticas. Los datos recopilados (Gráfico 7.4) son positivos en todas las variables menos en la última (asociación):

- Acción contra el cambio climático: solo en 7 países de los 27 estudiados el porcentaje de personas que realizan acciones para luchar contra el cambio climático es inferior al 40%. Estos son: República Checa (38%), Lituania (35%), Polonia (32%), Letonia (30%), Bulgaria (27%), Estonia (25%) y Rumanía (23%). España, por su parte, es el quinto país de la muestra con mejores registros (el 61% de los encuestados respondieron afirmativamente a la cuestión).
- Reciclaje: Bulgaria (23%), Rumanía (29%) y Letonia (33%) son los menos activos en este sentido, al contrario de Suecia (85%), Reino Unido (79%), Alemania (79%), España (76%) y Bélgica (75%).
- Voluntad de donar órganos: Suecia es el país más dispuesto (81%) y Rumanía (27%) el menos. En España, un 57% de los encuestados afirmaron estar dispuestos a donar sus órganos en caso de fallecimiento.
- Ser miembro de una organización económica o social: la afiliación es limitada en todos los países. Tan solo destaca positivamente Suecia (46%). Rumanía (4%) es el país que atesora el peor resultado. En España el dato es del 23%.

De forma genérica, parece que en aquellos países en los que la renta es más alta, los índices de las variables de este factor son también más altos.

Gráfico 7.4 Resultados de las variables del Factor 2 “Comportamiento social” por países



Fuente: Elaboración propia

- El factor “Receptividad”.

Con el concepto de receptividad se trata de capturar si los ciudadanos creen que su voto en las elecciones o su pertenencia a una organización sin ánimo de lucro tiene o no efectividad en la toma de decisiones políticas. Se ha denominado a este factor como factor “Receptividad” porque mide el grado en que los ciudadanos creen que las instituciones son receptivas a su opinión, algo que, en cierta medida, está relacionado con el nivel de confianza que creen los ciudadanos que sus gobernantes tienen en ellos a la hora de involucrarse en la vida pública y decidir. La base de este tercer factor son las auto-percepciones, más específicamente, las que los encuestados tienen respecto a la efectividad de su participación pública y electoral. Algunos autores ligaron estas percepciones a la idea de compromiso ciudadano (Verba y Nie, 1972; Putnam, 1995; Brady, 1999; Cooper, 2005; Teorell et al., 2007; Yang y Callahan, 2007).

La importancia que se atribuye al voto nacional y local, así como la relevancia de pertenecer a una asociación sin ánimo de lucro para influir en las decisiones políticas son variables que se obtuvieron de las encuestas del Eurobarómetro de 2013. Los valores de estas variables se recogen en el Gráfico 7.5.

Globalmente, la percepción genérica de que las votaciones electorales influyen en la toma de decisiones es elevada. Por casos específicos cabe señalar:

-Voto en elecciones locales: Hasta un 83% de la muestra en Alemania, Dinamarca, Finlandia y Luxemburgo percibe el voto local como una acción relevante a la hora de influir en las decisiones de políticas. Eslovenia marca el rango más bajo en este sentido (55%), seguida de Letonia (59%), Bulgaria (61%) y España (61%).

-Voto en elecciones nacionales: Dinamarca es el país que más relevancia atribuye a su voto (89%). Tras los daneses se sitúan Malta (85%), Finlandia (82%), Suecia (81%) y Rumanía (81%). En los puestos más bajos se sitúan Eslovenia (47%), Letonia (54%), Bulgaria (59%) y España (59%).

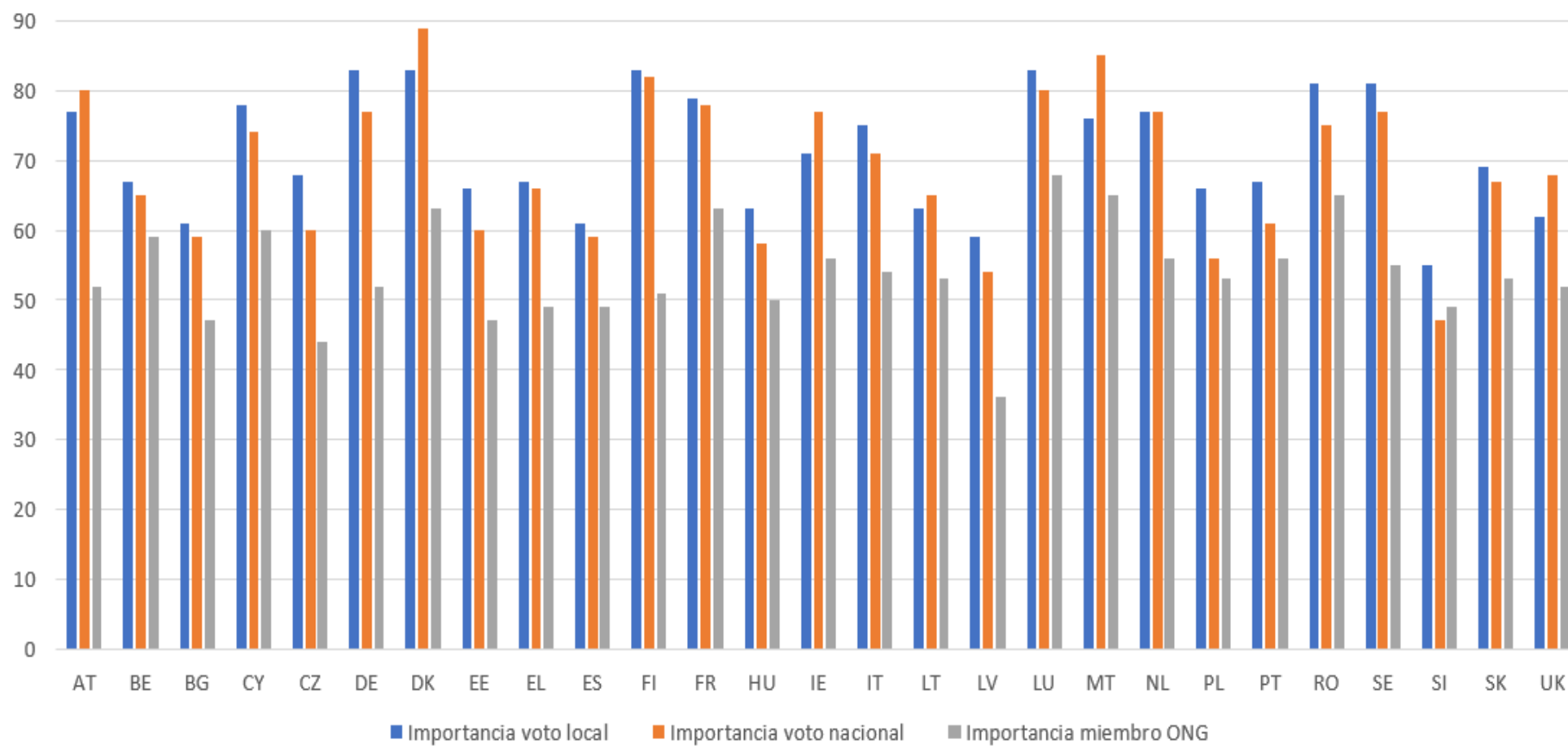
Respecto a la variable “Importancia de ser miembro de una ONG” para influir en las decisiones políticas, tercera y última variable de este factor, se exponen los siguientes datos: en Luxemburgo (68%), Francia (63%) y Dinamarca (63%) los encuestados opinan mayoritariamente que pertenecer a una organización sin ánimo de lucro es



efectivo. Sin embargo, en Letonia (36%), República Checa (44%), Bulgaria (47%), Eslovenia (49%), España (49%) y Grecia (49%), la tendencia es la contraria y menos de la mitad de la muestra cree en la influencia pública de pertenecer a una ONG.

Se aprecian claras diferencias en los datos de los países con rentas más altas y los países con rentas bajas o medias. Aquellas naciones que se sitúan en una mejor situación económica tienden a confiar en que los procesos de votación y la implicación de los ciudadanos en Organizaciones No Gubernamentales harán más visibles sus opiniones y, por tanto, conseguirán influir más en las decisiones políticas. Por el contrario, los países más pobres de la muestra o con economías más débiles se muestran reticentes a estas ideas.

Gráfico 7.5 Resultados de las variables del Factor 3 “Receptividad” por países



Fuente: Elaboración propia

- El factor “Comportamiento político”.

Como ya se ha afirmado, este cuarto factor captura las actitudes o comportamientos ciudadanos que tengan como intención la influencia en la vida política.

Según los autores, el comportamiento político está compuesto por variables como la afiliación a partidos políticos o a sindicatos (Verba y Nie, 1972; Putnam, 1995) y la participación electoral (Verba y Nie, 1972; Putnam, 1995; Teorell et al., 2007). Estas variables, que fueron incluidas de inicio, se eliminaron del estudio por falta de datos actuales en lo que respecta a la afiliación política y por la nula correlación entre el ejercicio del voto y la afiliación a sindicatos con el PIB per cápita.

La literatura también entiende que forman parte del *engagement* aquellos comportamientos políticos tales como “contactar con funcionarios” (Verba y Nie, 1972; Teorell et al., 2007) y “firmar peticiones políticas” (Teorell et al., 2007). En este sentido, en la presente investigación resultó ser significativa la correlación entre el PIB per cápita (como variable de medición de riqueza tangible) y las variables que miden las siguientes actitudes y comportamientos políticos: “Firmar una petición” y “Haber expresado las opiniones propias a representantes locales y a representantes nacionales”.

De los datos obtenidos (Gráfico 7.6) se destaca que:

-“Haber expresado las opiniones propias a representantes locales y a representantes nacionales”: el contacto con funcionarios es relativamente bajo a nivel local y muy bajo a nivel nacional. En ningún país el porcentaje de encuestados que respondió afirmativamente a la cuestión de “haber contactado con funcionarios de la nación” supera el 20%. En el ámbito local los porcentajes ascienden, pero únicamente cuatro países destacan frente al resto: Francia (31%), Austria (33%), Finlandia (36%) e Irlanda (43%).

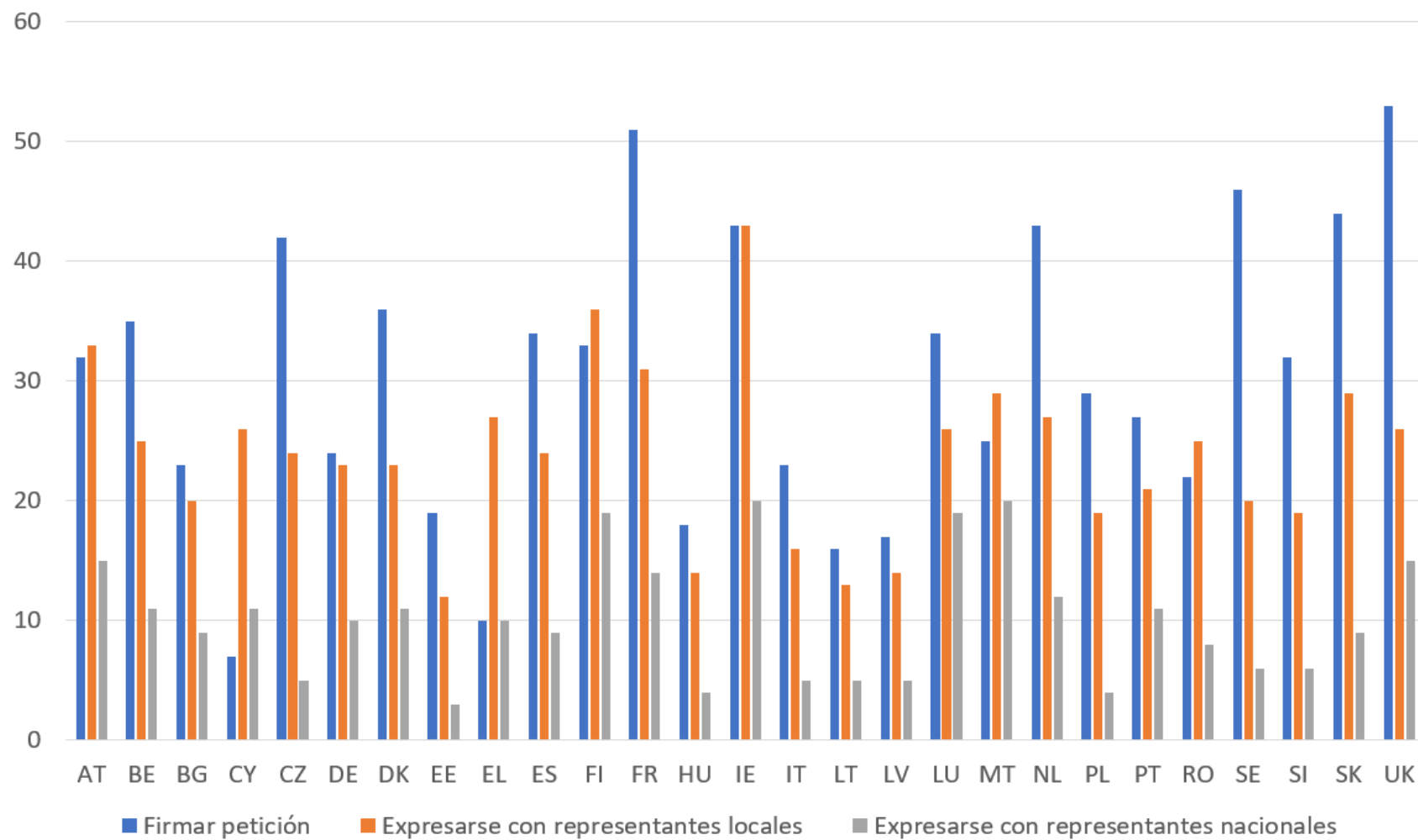
-“Firmar una petición”: los datos recopilados sobre este asunto son comparativamente positivos. En países como Austria, Bélgica, República Checa, Dinamarca, España, Finlandia, Irlanda, Holanda, Suecia y Eslovaquia se supera el 30% de respuestas afirmativas a la cuestión. En Francia y Reino Unido el porcentaje despunta por encima del 50%.

De forma global, los países del este de Europa registran las peores tasas de comportamiento político. Esta afirmación se constata tomando como ejemplo los datos de las variables: en la República de Chipre es donde menos peticiones se firmaron (7%), seguida de Grecia (10%), Lituania (16%), Letonia (17%) y Hungría (18%). Además, estas mismas naciones, junto con Estonia (12% y 3%) y Polonia (19% y 4%), obtienen los valores más bajos en cuanto al “contacto con representantes locales y nacionales respectivamente”.

En el lado opuesto se sitúan los países anglosajones. Irlanda es el país que mejores datos registra en cuanto al “contacto con funcionarios nacionales y locales” y Reino Unido se desmarca en lo que respecta a la “firma de peticiones”.

Estos datos vuelven a poner de manifiesto que el comportamiento de los países puede estar relacionado con su nivel económico y, especialmente, con su situación contextual.

Gráfico 7.6 Resultados de las variables del factor 4 “Comportamiento político” por países



Fuente: Elaboración propia

De lo expuesto hasta aquí y según los cuatro factores del análisis factorial y los datos aportados en cada uno de ellos, retomamos las preguntas hechas al principio del epígrafe, pudiendo decir que en esta investigación:

- a) El factor “Confianza” contribuye a comprender si el *Citizen Engagement* está relacionado con el nivel de confianza que los ciudadanos tienen en la Administración Pública y en el gobierno: la confianza es un componente de elevada importancia del Compromiso Ciudadano.
- b) El factor “Receptividad” puede dar respuesta a si es determinante que los ciudadanos perciban que son tenidos en cuenta en las decisiones públicas.
- c) No existe un factor relacionado con la satisfacción y, por lo tanto, esta no se presenta en nuestro estudio como una causa directa en la activación del *engagement*. Si bien las variables “Satisfacción con la democracia nacional” y “Satisfacción con el nivel de vida” fueron incluidas en el análisis de correlaciones con el PIB per cápita, ninguno de los resultados fue significativo (ver Tabla 6.3).
- d) Sí son diferenciables las actitudes y comportamientos sociales de las actitudes y comportamientos políticos. De tal forma, hemos identificado entre los componentes del *engagement* dos factores relacionados: el “Comportamiento social” y el “Comportamiento político”. Además, de forma global, los datos permiten decir que para todas las variables, excepto “Ser miembro de una organización económica o social”, el factor “Comportamiento social” es más contundente que el factor “Comportamiento político”, siendo sus porcentajes de respuesta muy superiores.

Además, teniendo en cuenta los datos sobre el grado de cada componente por países, se puede decir que:

- a) Los datos descritos en este epígrafe vienen a confirmar la idea de que el capital intangible es menor en los países de rentas bajas y que este aumenta a medida que las naciones alcanzan niveles de renta más altos. Es un patrón común en los cuatro factores descritos que los países del Este y del área mediterránea atesoren datos claramente peores que los registrados en los países del centro y Norte de Europa. Estos últimos suelen liderar todos los rankings, mientras que los

primeros cierran los mismos con los peores porcentajes en todas las variables estudiadas. Así, los datos siempre positivos de Holanda, Austria, Finlandia, Suecia o Alemania son claramente contrastables con los malos registros de Estonia, Eslovenia, Bulgaria, Hungría, Polonia, Portugal, Italia, España y Grecia.

b) Mención especial merece el caso de España. El nivel de capital intangible en nuestro país se asemeja más a los países de las economías débiles que a los de las economías fuertes. De forma genérica, las respuestas de los encuestados a las 17 preguntas que se recogen en el Anexo 1 están siempre por debajo de la media. Por factores:

- Factor “Confianza”. La tasa de repuesta en las siete variables de este factor son muy negativas. No hay ningún país de la muestra que desconfíe más que España en su parlamento (solo un 8% tiende a confiar en esta institución) y en su gobierno nacional (9%). Además, es el segundo país que menos confía en el sistema legal (los encuestados lo puntúan con un 3,1 sobre 10), en el sistema político (1,9 sobre 10), en los partidos políticos (6%) y en sus autoridades locales (22%). Por último, es el quinto país que menor confianza deposita en la policía, valorándola con un 5,4.
- Factor “Comportamiento social”. Es el factor más positivo. Sus tasas de respuestas se equiparan a los países del centro y Norte de Europa en casi todas las variables, haciendo que España se sitúe entre los 10 primeros países con mejores datos en 3 de las 4 variables (“Ser miembro de una organización económica o social”, “Acción contra el cambio climático” y “Reciclar”). Los datos de la variable “Donar órganos”, aunque no son tan buenos, también son positivos: España, con un 57% de la muestra que afirma que donará sus órganos en caso de fallecimiento, se sitúa en mitad de la tabla (puesto 14 de 27), inmediatamente después de Luxemburgo y Estonia y superando ampliamente a Austria (33%) y Alemania (46%).
- Factor “Receptividad”. El nivel de este factor se equipara con el nivel de los países del Este. De hecho, las respuestas de España son, en todas las variables, las mismas que las registradas en Bulgaria y

varían muy poco con las dadas en Eslovenia, Hungría y Polonia. Esta situación hace que España se sitúe como el tercer país que menos efectivo considera votar en las elecciones locales (55%) y el cuarto que menos influencia cree que tienen las votaciones nacionales y la pertenencia a una ONG en las decisiones políticas (59% y 49% respectivamente).

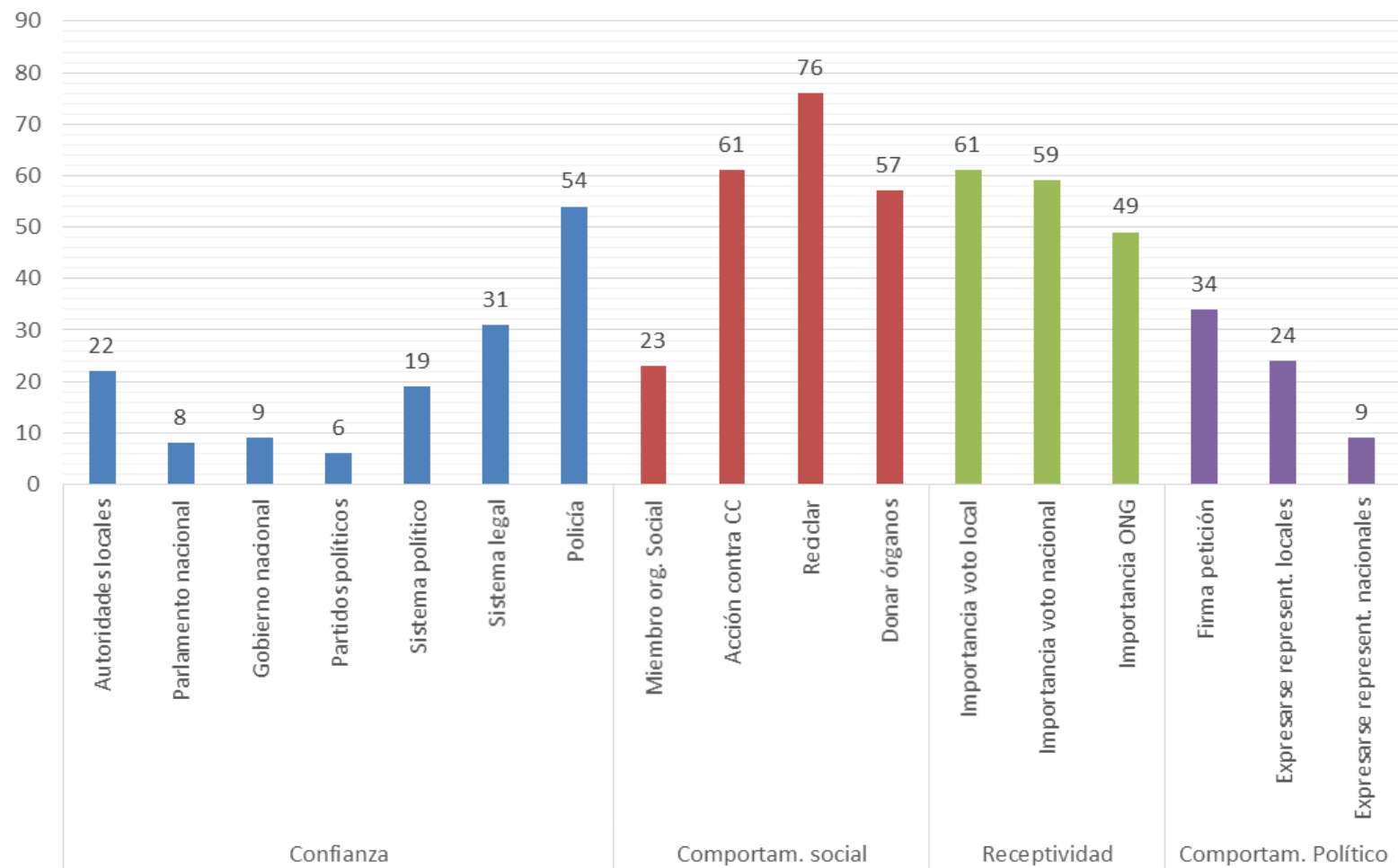
- Factor “Comportamiento político”. Es el noveno país con más firmas de peticiones (34%), equiparado con Luxemburgo, Finlandia y Austria (32%). Lejos de estas cifras se sitúan, en este caso, los países del Este cuya tendencia es claramente más negativa. Sin embargo, el comportamiento de las variables “Expresarse con representantes locales” y “Expresarse con representantes nacionales” sigue en España el mismo comportamiento que distingue a las economías más débiles (Hungría, Eslovenia, República Checa, Italia, Lituania, Letonia, Polonia y Estonia).

Los datos muestran que la conducta de España (Gráfico 7.7), medida mediante las respuestas a las encuestas europeas consultadas, muestra semejanzas con el comportamiento de los países del Este de Europa y el Mediterráneo. Salvo cuestiones puntuales, como puede ser la variable “Firma de petición” o aquellas relacionadas con el “Comportamiento social”, se establecen claras diferencias entre este país y las economías más estables de Europa, tales como la austriaca, la danesa o la sueca.

Los datos expuestos en este apartado se muestran más detallados en los Anexos 1 y 2.



Gráfico 7.7 Valores de las variables en España



Fuente: Elaboración propia

### 7.3 Sobre los efectos y la influencia del *engagement* en lo tangible

¿Tiene el *engagement* impacto en el crecimiento económico de un país? “¿Puede el *Citizen Engagement* influir en el comportamiento económico de un país y contribuir al aumento de su capital tangible?” Esta es la segunda pregunta de investigación del presente trabajo. Para dar respuesta se realizó, en primer lugar, un análisis de correlaciones (Tabla 7.3), que aportó la siguiente información:

- a) Fuerte “correlación lineal de Pearson” entre las variables independientes y el PIB per cápita. El rango de valores de correlación es, en todos los casos, superior a 0,4.
  - a. La correlación más fuerte se establece entre el PIB per cápita y la variable “Ser miembro de la una organización económica o social” (0,816).
  - b. La correlación más débil se establece entre el PIB per cápita y la variable “Haber expresado las opiniones propias con representantes locales” (0,400).
- b) Correcta “significación (bilateral)”. Siguiendo el criterio estadístico estándar se ha considerado que la significación estadística (bilateral) sea  $p < 0,001$  o  $p > 0,05$ . En todos los casos se cumple el supuesto.
  - a. En nueve de las variables la correlación significativa se da al nivel 0,001.
  - b. La correlación más cercana al límite del 0,05 de significación estadística se observa en la variable “Haber expresado las opiniones propias con representantes locales” (0,039). Se puede decir que todas están en una alta significación estadística.

Asimismo, en la Tabla 7.4 se detallan las variables eliminadas del estudio por incumplimiento de los requisitos de significación estadística establecidos.

**Tabla 7.3** Resultados de las correlaciones entre variables de Compromiso Ciudadano y PIB per cápita

	Efectividad voto local	Efectividad voto nacional	Efectividad miembro ONG	Donación de dinero	Expresión local	Expresión nacional	Firma de petición
Correlación de Pearson	0,603**	0,621**	0,496**	0,559**	0,400*	0,583**	0,439*
Significación (bilateral)	0,001	0,001	0,009	0,002	0,039	0,001	0,022
	Confianza sistema político	Confianza Parlamento	Confianza en el Gobierno	Confianza partidos políticos	Confianza en autoridades públicas	Confianza sistema legal	Confianza en la policía
Correlación de Pearson	0,416*	0,567**	0,560**	0,560**	0,564**	0,514**	0,557**
Significación (bilateral)	0,031	0,002	0,002	0,002	0,002	0,006	0,003
	"Mi voz cuenta"	Acción cambio climático	Reducir basura/ reciclar	Donar órganos	Miembro organización social	Voluntariado	Alternativas Medio Ambiente
Correlación de Pearson	0,600**	0,654**	0,674**	0,462*	0,816**	0,597**	0,627**
Significación (bilateral)	0,001	0, 001	0,01	0,015	0, 001	0,001	0,001

\*\* Correlación significativa a nivel 0,01

\* Correlación significativa a nivel 0,05

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 7.4** Correlación y significación estadística de las variables de Compromiso Ciudadano descartadas

	Emisión de voto últimas elecciones	Satisfacción con la democracia	Miembro de un sindicato	Dispuesto a participar <sup>14</sup>	Trabajado en un partido político
Correlación de Pearson	0,045	0,181	-0,003	0,509*	0,181
Significación (bilateral)	0,824	0,365	0,986	0,018	0,419

	Participación en un debate público	Satisfacción con el nivel de vida	Confianza en la justicia	Confianza en los medios de comunicación
Correlación de Pearson	-0,240	0,236	0,226	-0,110
Significación (bilateral)	0,228	0,235	0,257	0,584

\* Correlación significativa a nivel 0,05

Fuente: Elaboración propia

<sup>14</sup> Aunque la correlación es significativa, esta variable fue descartada porque no se encontraron datos para todos los países de la muestra en el año de estudio.

Con apoyo en las correlaciones, se aplicó el modelo de regresión cuya ecuación es:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 F_1 + \beta_2 F_2 + \beta_3 F_3 + \beta_4 F_4 + \varepsilon$$

Siendo:

$Y$ : variable dependiente, PIB per cápita.

$F_1, F_2, F_3, F_4$ : Variables explicativas independientes, que son las resultantes del análisis factorial (cada  $F$  se corresponde a uno de los cuatro factores descritos en el apartado anterior) y cuyos datos son específicos para cada país de la muestra.

$\beta_0, \beta_1, \beta_2, \beta_3, \beta_4$ : Coeficientes que miden la influencia que las variables explicativas tienen sobre  $Y$ .  $\beta_0$  es la intersección o término "constante" y las  $\beta_i$  ( $i > 0$ ) son los coeficientes multiplicativos de cada variable independiente. Los valores de los coeficientes son estáticos, es decir, no varían en función de los países.

La validez del modelo de regresión se recoge en la Tabla 7.5.

**Tabla 7.5.** Resumen de la validez del modelo de regresión lineal

Modelo	R	R cuadrado	Suma de cuadrados	Media cuadrática	Valor $p$
Regresión lineal	0,808	0,653	878460588,944	2196157647,236	0,000

Fuente: Resultado de la regresión lineal

En base a esta información afirmamos que el modelo, con una significación estadística máxima de 0,000, explica el 65,3% de la varianza del PIB per cápita, lo cual es un nivel de explicación muy alto.

A continuación, y antes de decir si se cumplen las hipótesis, la tabla 7.6 recoge los resultados de cada coeficiente, tanto sin estandarizar como estandarizados. La columna de significación precisa cuál es la significación estadística de cada coeficiente.

**Tabla 7.6** Resultados del modelo de regresión lineal

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	T	Significación
	B	Error estándar	Beta ( $\beta$ )		
Constante – $\beta_0$	34540,007	2803,298		12,321	0,000
Factor 1 (Confianza) – $\beta_1$	9166,030	2856,699	0,403	3,209	0,004
Factor 2 (Comportamiento social) – $\beta_2$	11954,539	2856,699	0,526	4,185	0,000
Factor 3 (Receptividad) – $\beta_3$	8817,630	2856,699	0,388	3,087	0,005
Factor 4 (Comportamiento político) – $\beta_4$	5761,312	2856,699	0,253	2,017	0,056

Fuente: Resultado de la regresión lineal

- a) Todos los coeficientes son estadísticamente significativos, es decir, se puede considerar que la influencia que la regresión indica de las variables independientes en la variable dependiente tiene validez estadística.
- b) Todos los coeficientes tienen un sentido positivo, es decir, a medida que aumentan las variables independientes, aumenta el PIB per cápita: los resultados permiten afirmar de forma contundente que el recurso intangible *engagement* en los países es determinante para el incremento de su crecimiento económico en términos de PIB per cápita. Al aumentar una unidad en cada componente del compromiso, se producirá un incremento en el PIB per cápita en la cantidad que indica el coeficiente. Estos datos permiten subrayar la importancia de las políticas de Compromiso Ciudadano y parecen apuntar que este recurso intangible es, sin duda alguna, un motor de generación de riqueza.

- c) Comparativamente, no todos los componentes del compromiso tienen la misma relevancia en la variable dependiente: atendiendo a los valores de los coeficientes estandarizados, es el “Comportamiento social” el componente del *engagement* que aparece más determinante en el PIB per cápita: por cada unidad que se incrementa el valor del mismo, se aumenta el PIB en un 0,526, casi el doble de lo que lo incrementa el “Comportamiento político” (0,253) y más de lo que lo incrementan la “Confianza” (0,403) y la “Receptividad” (0,388).
- d) De los cuatro, el menos relevante es el “Comportamiento político” (con un coeficiente de 0,253) que, por cierto, es el que goza del índice de significación estadística más bajo de los cuatro, un 0,56<sup>15</sup>. Estos resultados, tal y como afirma la literatura, corroboran que frente al comportamiento político parecen abrirse paso las expresiones de Compromiso Ciudadano más relacionadas con lo que aquí hemos denominado comportamiento social.
- e) El factor “Receptividad” obtiene un coeficiente de 0,388, con una significación estadística de 0,005, por lo que, de nuevo, se confirma que trabajar por unas instituciones que tengan en cuenta la opinión de los ciudadanos (y que sean percibidas por los mismos como instituciones receptivas) será de relevancia para el crecimiento económico.
- f) El factor “Confianza” obtiene un importante coeficiente de 0,403 y una significación estadística de 0,005. Esto permite afirmar, también con contundencia, que una mayor confianza en las instituciones está asociada a unos valores más altos de PIB per cápita. Se confirma así la idea de que trabajar por unas organizaciones públicas percibidas por los ciudadanos como confiables, será beneficioso para el país y constituirá, por tanto, una inversión en el motor de riqueza. Esta afirmación, sin embargo, requiere de matices cuando se trata de la situación específica de cada nación pues, como se expone más abajo, el sentido positivo de la variable explicativa no se da para todos los casos.

---

<sup>15</sup> Aunque en esta investigación se ha determinado que solo los valores inferiores a 0,05 serían significativos, entendemos que la significación del factor “Comportamiento político”, aunque con 0,56 es ligeramente superior a lo considerado válido, debe formar parte del modelo por estar prácticamente en el límite.

Con apoyo en estos resultados se puede corroborar la Hipótesis 2, en el sentido en que, en nuestro modelo de regresión los cuatro factores que componen el Compromiso Ciudadano tienen coeficientes relevantes, positivos y significativos estadísticamente. Con otras palabras: entre el *Citizen Engagement* y el crecimiento del capital tangible de los países existe una relación causal, lineal, directa y positiva.

***Hipótesis 2:*** El Citizen Engagement es un factor influyente y determinante en el comportamiento económico de un país en cuanto a que contribuye al aumento de su capital tangible.

Por el contrario, hay que refutar la tercera Hipótesis.

***Hipótesis 3:*** El factor “confianza” [en las instituciones] es el factor clave en el crecimiento o decrecimiento de la riqueza de un país.

Con un coeficiente multiplicativo de 0,526, el factor más determinante es el “Comportamiento social”, el cual está compuesto de las siguientes variables: 1) estar dispuesto a donar órganos; 2) ser miembro de una organización económica o social; 3) haber realizado alguna acción contra el cambio climático y; 4) realizar acciones de reciclaje. Este coeficiente está ligeramente por encima del de la “Confianza”, que es de 0,403, lo que lo convierte en el segundo factor en orden de relevancia. Este segundo puesto en la relevancia unido a los resultados de la confianza por países (que se expone más abajo) es lo que nos lleva a considerar que los hallazgos de esta investigación contradicen lo hipotetizado de forma importante en lo que a la confianza se refiere.

## 7.4 Comparación entre países

El propósito de este epígrafe es reportar los resultados del modelo a través de un análisis realizado para cada país que forma parte de la muestra. Para ello, la estructura del presente epígrafe es la siguiente: en primer lugar, se exponen los indicadores sugeridos por Kaufmann et al. (2006) que puedan servir como información contextual para



explicar el comportamiento de cada país; a continuación, se entra en la exposición de los resultados, realizando algunas aclaraciones previas sobre el cálculo del error; en tercer lugar, se explica cómo se calcula el PIB per cápita de cada país según los valores de sus variables explicativas proponiendo algún ejemplo a modo ilustrativo; posteriormente, se comentan los resultados de todos los países en lo que respecta al sentido positivo o negativo del valor de los factores, con el fin de conocer cómo es la influencia que tienen los componentes del *engagement* en el PIB per cápita específico de las naciones estudiadas; por último, se buscan patrones de comportamiento comunes comentando los resultados comparativamente por clúster de países según el nivel de su economía.

#### 7.4.1 Algunos datos contextuales para comprender el comportamiento de cada país. Los indicadores de Kaufmann

Entiendo necesario recordar que los indicadores de Kaufmann (Kaufmann et al., 2006) son aquellos con los que el Banco Mundial trató de explorar y explicar qué compone el capital intangible de los países y que sirven, en esta investigación, para entender el comportamiento de cada nación. Los datos están en la Tabla 7.7. Entender la situación de partida de cada país analizado facilita la exposición e interpretación de los resultados y la posterior elaboración de las conclusiones.

A grandes rasgos, las amplias diferencias entre los países nórdicos con respecto a las naciones del Este de Europa son muy llamativas. Por ejemplo, Dinamarca lidera los índices mundiales de voz y rendición de cuentas (1,67) y de control de la corrupción (2,40). Finlandia destaca en los índices de eficacia gubernamental (2,2) y de estabilidad política (1,4) y Suecia lo hace en el índice de estado de derecho (1,97) y en el de calidad regulatoria (1,91).

En el lado opuesto, Bulgaria y Rumanía comparten el último puesto tanto en el índice de voz y rendición de cuentas (0,30 ambos) como en los índices de eficacia de gobierno (0,2 y -0,1 respectivamente), estado de derecho (-0,1 y 0,1) y control de la corrupción (-0,3 y -0,2). Grecia obtiene el peor dato en el índice de estabilidad política (-0,17).

**Tabla 7.7** Los valores de gobernanza y sistema político de Kaufmann

	Voz y rendición de cuentas	Estabilidad política y ausencia de violencia	Eficacia del gobierno	Calidad regulatoria	Estado de derecho ( <i>Rule of Law</i> )	Control de la corrupción
Austria	1,46	1,36	1,59	1,49	1,85	1,55
Bélgica	1,37	0,94	1,61	1,29	1,44	1,67
Bulgaria	0,30	0,2	0,2	0,5	-0,1	-0,3
R. Chipre	0,98	0,56	1,37	0,92	1,04	1,25
R. Checa	0,98	1,08	0,89	1,09	1,04	0,23
Alemania	1,41	0,93	1,54	1,55	1,65	1,81
Dinamarca	1,67	0,96	1,99	1,81	1,90	2,40
Estonia	1,12	0,75	0,97	1,45	1,20	1,19
Grecia	0,69	-0,17	0,46	0,63	0,47	-0,05
España	0,99	0,01	1,15	0,94	1,02	0,90
Finlandia	1,6	1,4	2,2	1,9	1,9	2,2
Francia	1,22	0,45	1,48	1,16	1,43	1,33
Hungría	0,70	0,80	0,7	0,9	0,6	0,3
Irlanda	1,31	0,90	1,49	1,58	1,73	1,54
Italia	1	0,50	0,5	0,8	0,4	0,1
Lituania	0,94	0,96	0,83	1,15	0,84	0,43
Letonia	0,8	0,60	0,9	1	0,8	0,3
Luxemburgo	1,6	1,3	1,6	1,8	1,8	2,1
Malta	1,2	1	1,3	1,3	1,3	1
Holanda	1,57	1,14	1,78	1,77	1,84	2,05
Polonia	1	1	0,7	1	0,8	0,6
Portugal	1,1	0,7	1,2	0,8	1,1	1
Rumanía	0,30	0,2	-0,1	0,6	0,1	-0,2
Suecia	1,66	1,13	1,91	1,91	1,97	2,29
Eslovenia	1	0,88	1,01	0,63	1	0,73
Eslovaquia	1	1,1	0,8	0,9	0,5	0,1
Reino Unido	1,33	0,49	1,50	1,77	1,71	1,70
<b>Promedios mundiales</b>	1,1	-0,04	-0,02	1,19	-0,05	-0,04

Todos los valores están comprendidos entre -2,5 (débil) y +2,5 (fuerte).  
Los valores más altos corresponden a un mejor nivel de gobernanza.

Fuente: Banco Mundial, 2013, página web.

En esta investigación las cuestiones de gobernanza descritas por Kaufmann (Kaufmann et al., 2006, 2010) solo han servido de guía para entender la situación política e institucional de los países estudiados. Nuestro modelo ha sido construido basándose únicamente en datos sobre expresiones de Compromiso Ciudadano con la intención de comprobar si los factores derivados de las variables seleccionadas influyen en el crecimiento del PIB per cápita y de qué manera lo hacen.

#### 7.4.2 Aclaraciones previas sobre el cálculo del error

El análisis posterior está influido por el cálculo del error. El error en nuestra investigación está contemplado en la fórmula del modelo:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 F_1 + \beta_2 F_2 + \beta_3 F_3 + \beta_4 F_4 + \varepsilon$$

Como se ha descrito, las operaciones matemáticas entre los coeficientes ( $\beta_i$ ) y las variables explicativas ( $F_i$ ) dan como resultado el cálculo del PIB per cápita ( $Y$ ) en cada país estudiado. Este cálculo es una estimación de la cantidad de riqueza y, por tanto, se asume que en la fórmula descrita hay un margen de error. Este es calculado restando el PIB estimado o de referencia, es decir, el obtenido de la fórmula ( $PIB_{ref}$ ), de la cantidad real, es decir, del PIB per cápita obtenido de la base de datos del Banco Mundial ( $PIB_{pc}$ ).

$$\varepsilon = PIB_{pc} - PIB_{ref}$$

Esta cuestión es importante en nuestro caso, ya que estamos comparando una magnitud determinada mediante dos procedimientos ( $PIB_{pc}$  y  $PIB_{ref}$ ), por lo que debe de verificarse la diferencia relativa entre ambas magnitudes:

$$\varepsilon (\%) = \left| \frac{PIB_{pc} - PIB_{ref}}{PIB_{pc}} \right| \cdot 100$$

El resultado es el error relativo (en porcentaje -%-) de nuestra determinación. La misión del error relativo es servir de indicador de la calidad de una medida, es decir, cuando se realiza una medición se considera que su calidad es mucho mayor cuanto más pequeño sea el error relativo que se comete.

En esta investigación se han calculado todos los errores relativos de los países estudiados para comprobar la calidad del modelo en cada caso (Anexo 9) y se determinó, en base a los criterios generales, que el modelo solo se consideraría válido en aquellos países donde el error relativo fuera menor o igual al 20% (Bevington y Robinson, 2003; *Joint Committe for Guides in Metrology*, 2008; Berendsen, 2011; Boslaugh, 2012; González Fernández, C., 2015). En total, se descartaron 11 de los 27 países: Bulgaria, Finlandia, Hungría, Italia, Letonia, Luxemburgo, Malta, Polonia, Portugal, Rumanía y Eslovaquia. En consecuencia, podemos decir que para un 60% de los países (16 de 27) nuestro modelo es válido. Estos son: Austria, Bélgica, República de Chipre, República Checa, Alemania, Dinamarca, Estonia, Grecia, España, Francia, Irlanda, Lituania, Holanda, Suecia, Eslovenia y Reino Unido. El análisis de resultados solo se hará con estos países en los que el modelo se ajusta.

El cálculo de cada error relativo puede consultarse en el Anexo 9.

#### 7.4.3. El cálculo de la variable dependiente en cada país

El objetivo de este epígrafe es detallar cómo se calcula, según nuestro modelo de regresión, el PIB per cápita de cada país de la muestra. El cálculo de la variable dependiente responde a la siguiente fórmula:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 F_1 + \beta_2 F_2 + \beta_3 F_3 + \beta_4 F_4 + \varepsilon$$

Como se ha especificado en la metodología de esta investigación:

$Y$ : representa la variable dependiente, es decir, el PIB per cápita específico de cada país.

$F_1, F_2, F_3, F_4$ : Variables explicativas o independientes. En nuestra investigación existen cuatro variables independientes, obtenidas del análisis factorial, y que se corresponden con: el factor “Confianza”, el factor “Comportamiento social”, el factor “Receptividad” y el factor “Comportamiento político”, respectivamente. El valor de las mismas para cada país específico se detalla en el Anexo 8.

$\beta_0, \beta_1, \beta_2, \beta_3, \beta_4$ : Representan el valor del coeficiente que miden la influencia que las variables explicativas tienen sobre  $Y$ .  $\beta_0$  es la intersección o término "constante" y las  $\beta_i$  ( $i > 0$ ) son los coeficientes multiplicativos de cada variable independiente. Su valor, siempre igual para todos los países, también puede consultarse en el Anexo 8.

$\varepsilon$ : Se corresponde con el error, explicado en el epígrafe anterior y denominado error relativo.

De tal forma que:

Aportación del bien intangible al PIBpc

$$Y = \beta_0 + \beta_1 F_1 + \beta_2 F_2 + \beta_3 F_3 + \beta_4 F_4 + \varepsilon$$

PIBpc = Constante+ Confianza + Comportamiento social + Receptividad + Comportamiento político + Error

A modo de ejemplo para completar la exposición del cálculo de la fórmula, se muestra el caso específico de Grecia. Sus datos se detallan en la Tabla 7.8 y el error relativo es del 4,58%:

Aportación del bien intangible al PIBpc

$$Y = \beta_0 + \beta_1 F_1 + \beta_2 F_2 + \beta_3 F_3 + \beta_4 F_4 + \varepsilon$$

$21874,8 = 34540,007 + (9166,03 \cdot -1,34318) + (11954,539 \cdot 0,02921) + (8817,63 \cdot 0,42787) + (5761,312 \cdot -0,48164) + (-1002,308)$

**Tabla 7.8** Valor de las variables explicativas de Grecia

Constante	Confianza		Comportamiento social		Receptividad		Comportamiento político	
$\beta_0$	$\beta_1$	$F_1$	$\beta_2$	$F_2$	$\beta_3$	$F_3$	$\beta_4$	$F_4$
34540	9166,03	-1,343	11954,539	0,02921	8817,63	0,42787	5761,312	-0,48164

Fuente: Elaboración propia

#### 7.4.4. El valor del *Citizen Engagement* por países

Antes de entrar en los valores específicos de los factores por países, es preciso realizar una consideración global sobre el sentido de los mismos. Como ya se ha afirmado, de forma global todos los coeficientes del modelo ( $\beta$ ) tienen sentido positivo y, por tanto, todos los componentes del *Citizen Engagement* tienen un impacto positivo en el PIB. Pero no todos los países tienen valores positivos en su capital intangible (hay, por ejemplo, países que desconfían de las instituciones públicas –los valores de confianza son negativos-, o que su comportamiento político puntúa negativamente), por lo que la multiplicación del coeficiente por el valor del factor será negativa. Con otras palabras: aquellos países que tengan capital intangible con valores negativos, impactarán negativamente en el PIB. La Tabla 7.9 recoge el sentido del valor de los factores ( $F_1, F_2, F_3, F_4$ ), variables independientes, por países. Solo están contempladas las 16 naciones en las que el error relativo es menor o igual al 20%.

**Tabla 7.9** Valores positivos y negativos de los factores por países

	Confianza		Comportamiento cívico		Receptividad		Comportamiento político	
(AT) Austria	+		-		+		+	
(BE) Bélgica	+		+		-		-	
(CY) Rep. Chipre	-		+		+		-	
(CZ) Rep. Checa	-		-		-		+	
(DE) Alemania	+		+		+		-	
(DK) Dinamarca	+		+		+		-	
(EE) Estonia	+		-		-		-	
(EL) Grecia	-		-		+		-	
(ES) España	-		+		-		+	
(FR) Francia	-		+		+		+	
(IE) Irlanda	-		-		+		+	
(LT) Lituania	-		-		-		-	
(NL) Holanda	+		+		+		+	
(SE) Suecia	+		+		-		-	
(SI) Eslovenia	-		+		-		-	
(UK) Reino Unido	-		+		-		+	
TOTAL +/-	7	9	10	6	8	8	7	9

\*Verde: Valores positivos en ese factor

\* Rojo: Valores negativos en ese factor

Fuente: Elaboración propia

De estos datos se puede afirmar que:

- El factor que obtiene un valor negativo en un menor número de países es “Comportamiento social”: solo en 6 de los 16 países sucede que este factor (representado por acciones como el reciclaje, la donación de órganos o el desarrollo de medidas para luchar contra el cambio climático), tiene valores negativos y, por tanto, afecta negativamente al PIB per cápita al ser multiplicado por el coeficiente de regresión correspondiente. En otras palabras: esta variable independiente tendrá un efecto negativo en el PIB mientras tenga valores

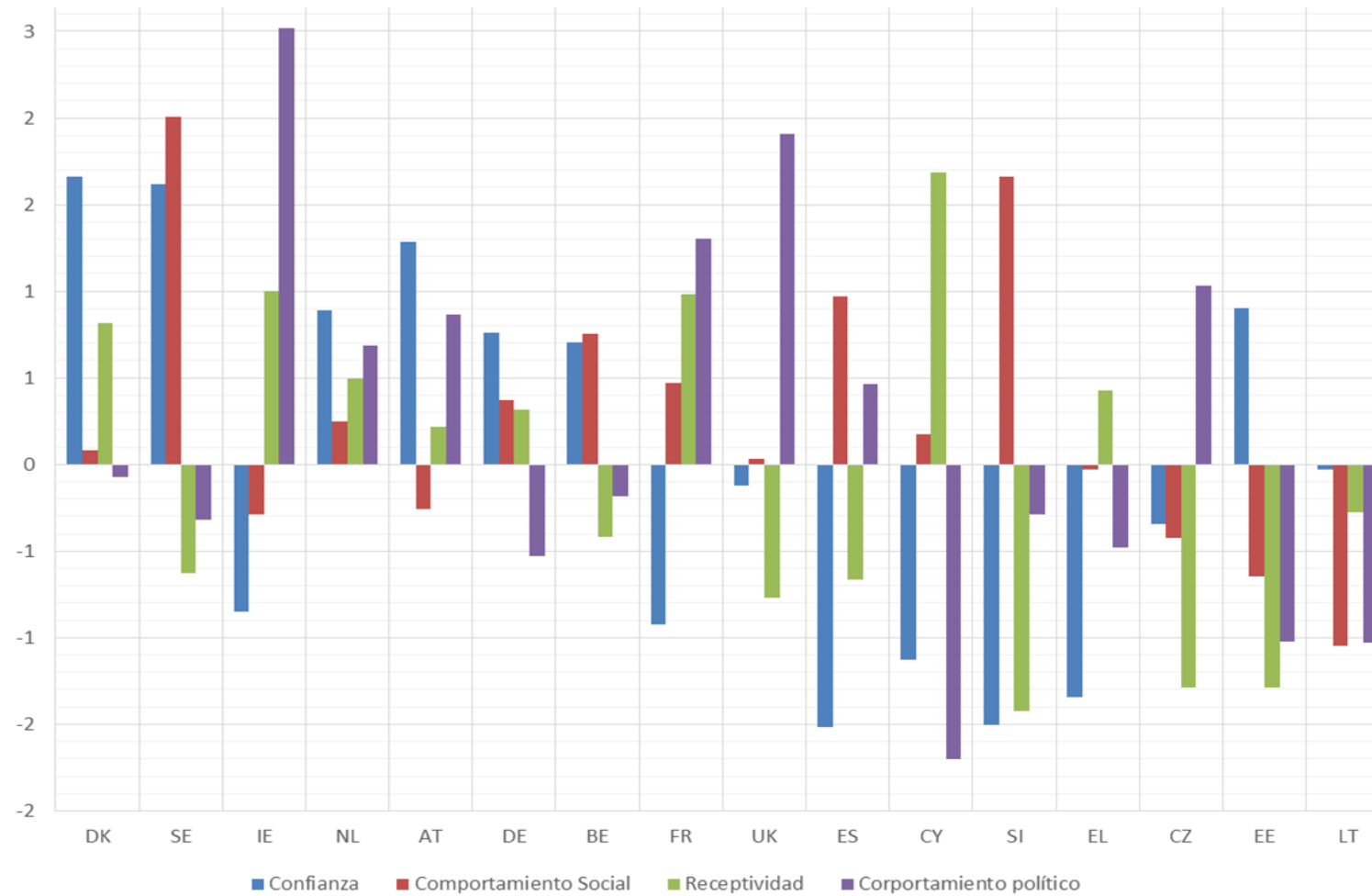
negativos, por lo que, en cuanto estos países consigan hacer pasar el comportamiento social de negativo a positivo, incrementarán positivamente el PIB.

- b) El factor que obtiene un valor negativo en un mayor número de países es el de “Comportamiento político”: en 9 de los 16 países sucede que el factor compuesto de acciones tales como la firma de peticiones legislativas o la expresión de las propias opiniones con los representantes públicos, afecta al PIB per cápita de forma negativa. Si hubiera que buscar una lógica a este resultado, parece razonable afirmar que estos datos corroboran la sospecha que señala la literatura sobre el valor que tiene hoy el compromiso político. Como afirman Ekman y Amna (2012), el contactar con un parlamentario o estar afiliado a un partido político es menos relevante para el Compromiso Ciudadano que hacer donaciones para el bien de la comunidad o esforzarse por ser respetuoso con el medio ambiente.
- c) Son también 9 los países en los que el factor confianza en las instituciones está por debajo de cero, lo que significa que el PIB per cápita se ve influido perjudicialmente. Para interpretar este dato hay que mencionar investigaciones que evidencian que altos grados de confianza pueden llegar a ser disfuncionales porque desincentivan al ciudadano de implicarse. Cuando el ciudadano confía, es decir, cuando otorga a la autoridad la capacidad de decidir y considera que esta lo hace bien, juzgará que es poco necesario implicarse en los procesos de la Administración Pública. Esta misma idea se puede afirmar en sentido inverso: solo cuando el ciudadano desconfíe de que la autoridad está ejerciendo bien su papel es cuando se movilizará. De hecho, bajos índices de satisfacción con las políticas públicas están asociados a la implicación ciudadana en protestas y movilizaciones en contra de las instituciones (Dahlgren, 2009; Van de Walle y Six, 2014; Canel, 2018, p. 111).
- d) Por lo que respecta a la receptividad, en la mitad de los países analizados el valor del factor es negativo. Estos datos hacen necesario explorar si hay algunas pautas de comportamiento por grupos de países que permitan encontrar una explicación más precisa. Esta cuestión se realiza más abajo.



Con el fin de tener una visión global del valor de los factores, el Gráfico 7.8 expresa los mismos respecto a un centro que es el valor 0 y distinguiendo los componentes por colores.

Gráfico 7.8 Representación de los valores de los factores por países



Fuente: Elaboración propia

Con el Grafico 7.8 y, considerando los factores de Kaufmann, se puede afirmar que:

- a) Destacan dos casos extremos según el sentido del valor de sus factores:
- Lituania es el único país en el que todas las variables explicativas tienen valores negativos, y, por tanto, su PIB per cápita se ve afectado negativamente por este capital intangible. El factor “Comportamiento social” es el que tiene el valor más negativo;
  - Holanda es el único país donde todas sus variables explicativas son positivas, es decir, tiene capital intangible positivo. El valor más alto de las mismas está registrado en el factor “Confianza” [en las instituciones].
  - Es interesante considerar que Holanda tiene valores altos en todos los indicadores de Kaufmann (entre 1,14 y 2,05), mientras que Lituania los tiene bajos en todos (entre 0,43 y 1,15).
- b) Hay países en los que los valores de los factores son tan negativos y, por tanto, perjudican tanto a su PIB per cápita, que la contribución positiva de los factores restantes no compensa ni contrarresta este perjuicio. Así, por ejemplo, en Estonia el beneficio de la “Confianza” (que es bajo) no compensa el perjuicio de los valores de los factores “Comportamiento político”, “Receptividad” y “Comportamiento social”; algo similar ocurre en la República Checa pero con el beneficio del “Comportamiento político”, en Grecia y Chipre con la “Receptividad” o en Eslovenia con el “Comportamiento social”. Hay que apuntar, de nuevo, que en todos estos países los valores de los indicadores de Kaufmann son bajos (ninguno supera la puntuación de 1,45 en una escala comprendida entre -2,5 y +2,5).
- c) España destaca por ser un país –el único- en el que la influencia positiva que tienen el “Comportamiento social” y el “Comportamiento político” en el PIB per cápita quedan neutralizadas (e incluso están más tendentes hacia lo negativo) por el perjuicio que ocasionan para la variable económica la “Receptividad” y, especialmente, la “Confianza”. También en España los valores de todos los indicadores de Kaufmann están por debajo del 1,5, dibujando un país en el que la calidad institucional está lejos de ser la deseada. Estos datos, junto a los de epígrafes anteriores, proyectan un país con un capital intangible muy bajo y, por

tanto, un país en el que el capital intangible negativo perjudica su PIB. Con otras palabras: no da igual que se desconfíe en las instituciones públicas o que el comportamiento social sea negativo, pues lejos de ser indiferente para el PIB, lo reduce.

- d) Siguiendo el orden del Gráfico 7.8, en todos los países comprendidos entre Dinamarca y Reino Unido se compensa el pequeño perjuicio de algún componente del compromiso con los demás: es lo que sucede en Francia con el perjuicio de la “Confianza”, en Bélgica con el de la “Receptividad”, en Alemania con el del “Comportamiento político” y en Austria con el “Comportamiento social”. Respecto a los indicadores de Kaufmann en estos países, resulta interesante señalar que Francia tiene todos sus valores por debajo de 1,5 puntos y Bélgica solo supera esa cifra en los índices de eficacia de gobierno y de control de la corrupción. Sin embargo, en países como Alemania y Austria todos los valores se acercan o superan la barrera del 1,5, excepto en el índice de estabilidad política.
- e) Por último, Irlanda y Suecia son los dos únicos países en los que dos de los cuatro factores tienen valores muy positivos. En el caso de Irlanda, los altos valores de “Comportamiento político” y “Receptividad” compensan sobradamente la influencia negativa que tienen la “Confianza” y el “Comportamiento social”. En el caso de Suecia, son los valores positivos del “Comportamiento social” y de la “Confianza” los que compensan la influencia negativa de los otros dos factores.

Suecia es, de todos, el país que tiene los indicadores de Kaufmann más altos, especialmente en lo que se refiere al control de la corrupción (quizá ésta es una explicación para el alto valor en positivo de la “Confianza”). Por lo que respecta a Irlanda, conviene comentar también que los dos factores que se presentan bajos y negativos, “Comportamiento social” y “Confianza”, son precisamente los que, en nuestro modelo de regresión han aparecido como más influyentes. Si se completan los datos con los indicadores de Kaufmann, Irlanda resulta, sin duda alguna, un caso singular, pues es el único país que suspendiendo en los tres primeros indicadores de Kaufmann (rendición de cuentas, estabilidad política y eficacia del gobierno), es decir, obteniendo una puntuación menor de 1,5 en los

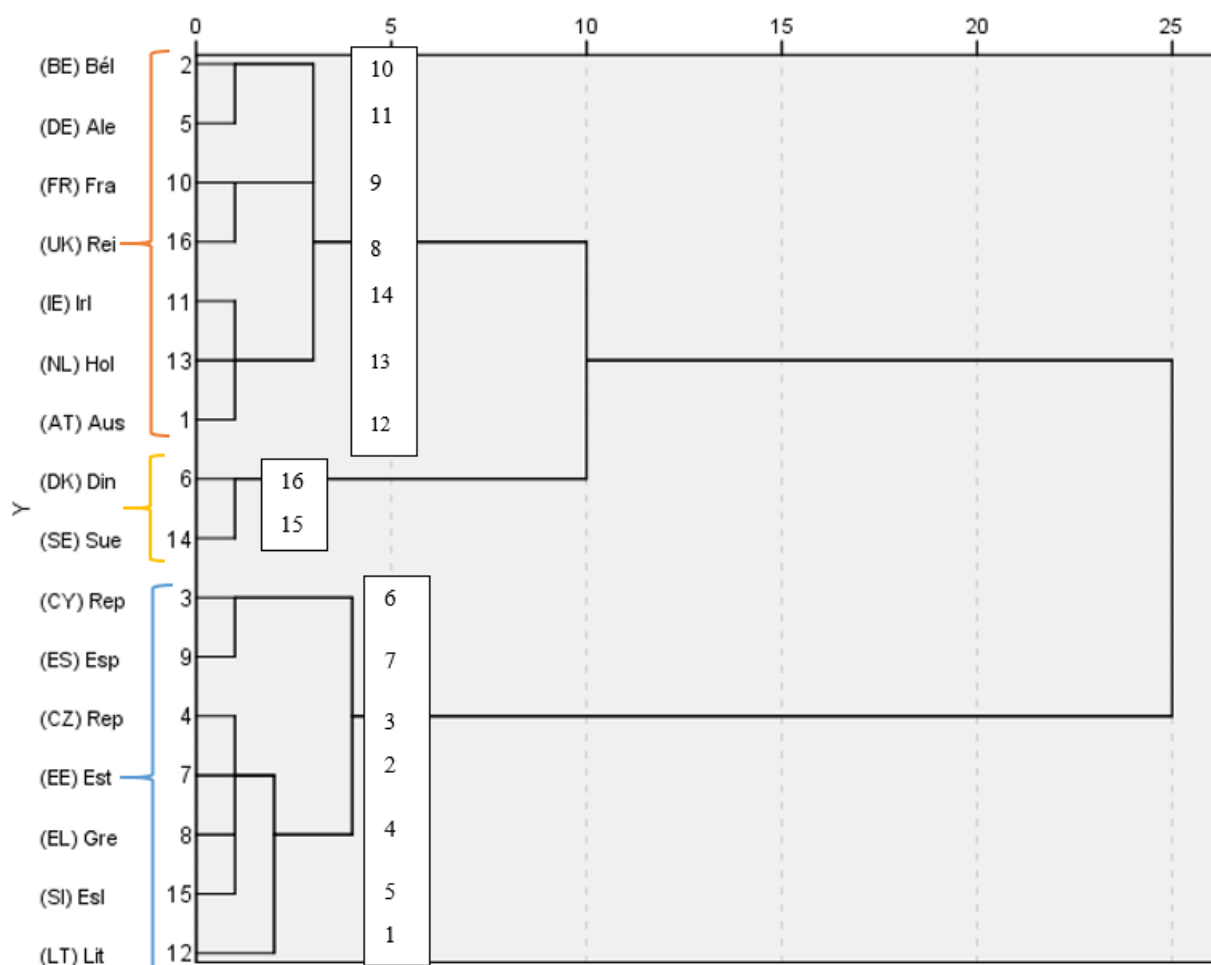
mismos, aprueba en los tres últimos (calidad regulatoria, estado de derecho y control de la corrupción).

De estas consideraciones se desprende algo que ha sido afirmado en la literatura: que la generación e influencia positiva del capital intangible en el tangible está sujeta a factores contextuales y culturales; en este caso, la cantidad de capital intangible que tienen los países. Los datos arrojan diferencias entre países y, globalmente, se puede decir que la alta influencia positiva está asociada a altos valores en los indicadores con los que Kaufmann mide la calidad institucional; y la influencia negativa está asociada a valores bajos en la calidad institucional. Pero hace falta explorar más, para lo que a continuación se comparan los resultados agrupando los países por clúster según el nivel de renta.

## 7.5 Análisis comparado de los países según el nivel de renta

En la búsqueda de patrones de comportamiento de estos resultados, se han tomado los países por clúster definidos según el nivel económico: países con economías fuertes, países con economías medias y países con economías débiles (Gráfico 7.9). El nivel de PIB per cápita de cada uno de los países se representa en los cuadros numéricos del gráfico, siendo el número 1 el que representa al más pobre y el número 16 el correspondiente al más rico. En el Anexo 7 se detalla el Producto Interior Bruto per cápita de las naciones del estudio.

Gráfico 7.9 Clúster de economías para la comparación de países



Fuente: Elaboración propia

A continuación se comentan los resultados de la regresión por clúster de países.

- *Clúster 1. Países con economías débiles* (Lituania, Estonia, República Checa, Grecia, Eslovenia, República de Chipre y España).

Estas naciones, situadas en el Este de Europa y el Mediterráneo, tienen como característica común el ser las siete economías más bajas de todas las estudiadas (Anexo 7). Los coeficientes de regresión no estandarizados y los valores de los factores para cada uno de estos países se recogen en la Tabla 7.10.

**Tabla 7.10** Clúster 1. Coeficientes de regresión no estandarizados y valores de los factores de los países con economías débiles

	Constante	Confianza		Comportamiento social		Receptividad		Comportamiento político	
País	$\beta_0$	$\beta_1$	$F_1$	$\beta_2$	$F_2$	$\beta_3$	$F_3$	$\beta_4$	$F_4$
(CY) Rep. Chipre	34540,007	9166,03	-1,12872	11954,539	0,17511	8817,63	1,68471	5761,312	-1,6996
(CZ) Rep. Checa	34540,007	9166,03	-0,3442	11954,539	-0,42144	8817,63	-1,2852	5761,312	1,03126
(EE) Estonia	34540,007	9166,03	0,9025	11954,539	-0,64846	8817,63	-1,28482	5761,312	-1,02054
(EL) Grecia	34540,007	9166,03	-1,34318	11954,539	-0,02921	8817,63	0,42787	5761,312	-0,48164
(ES) España	34540,007	9166,03	-1,5145	11954,539	0,96766	8817,63	-0,66733	5761,312	0,46509
(LT) Lituania	34540,007	9166,03	-0,02989	11954,539	-1,0493	8817,63	-0,27739	5761,312	-1,0309
(SI) Eslovenia	34540,007	9166,03	-1,50274	11954,539	1,66061	8817,63	-1,4245	5761,312	-0,28991

Fuente: Elaboración propia

De los datos expuestos en la tabla se puede afirmar que:

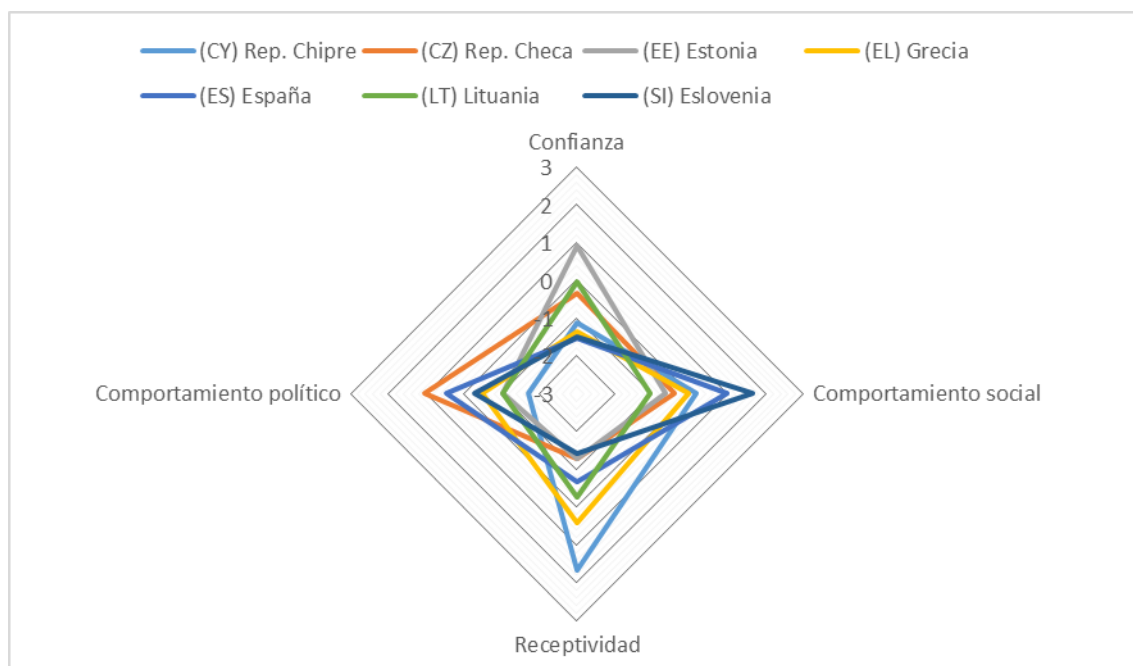
- a) Para todos estos países de rentas bajas excepto para Estonia, el valor del factor “Confianza” ( $F_1$ ) es negativo y, por tanto, tiene un efecto negativo en el PIB per cápita. En España, Eslovenia, Grecia, Lituania y República de Chipre, los datos específicos de las encuestas para esta variable explicativa suponen que el factor “Confianza” no contribuye al incremento del PIB per cápita.
- b) El valor del factor “Comportamiento social” ( $F_2$ ) en España es el único que contribuye al aumento del PIB per cápita (0,96766). El sentido negativo que este factor tiene en el resto de países del clúster hace que las variables de comportamiento social, en el momento en el que los datos fueron tomados (encuestas del año 2013), no repercutan positivamente en su riqueza.
- c) El valor del factor “Receptividad” ( $F_3$ ) contribuye al incremento del PIB per cápita solo en la República de Chipre (se incrementa en  $\beta_3 \times 1,68471$ , es decir, en 14.855,15 dólares) y Grecia (en  $\beta_3 \times 0,42787$ , es decir, en 3.772,8 dólares). En el resto de países del clúster, su influencia es negativa por ser el valor del factor también negativo.
- d) El valor del factor “Comportamiento político” ( $F_4$ ) es predominantemente negativo en este grupo de países, es decir, en estos países el comportamiento político tiene valores tan por debajo de cero que, finalmente, la multiplicación de los mismos por su coeficiente arroja un valor negativo para el PIB. El peso de esta variable explicativa solo influye positivamente en el PIB per cápita de la República Checa (lo incrementa en  $\beta_4 \times 1,03126$ , es decir, en 5.941,41 dólares) y España ( $\beta_4 \times 0,46509 = 2.679,53$  dólares). La evaluación más negativa se produce en Chipre, donde el factor tiene un valor de -1,6996.

A continuación, se representan los datos en gráficos radiales o de araña para mostrar visualmente los valores de las variables explicativas asociadas a cada país. Para su lectura hay que tener en cuenta que cada línea de color representa a un país y las puntas del gráfico representan los factores del *Citizen Engagement* que se están midiendo (“Confianza”, “Comportamiento social”, “Receptividad” y “Comportamiento político”). Los valores de las variables explicativas deben ser leídos desde fuera hacia dentro, siendo la línea más externa del rombo la que representa una puntuación de 3 y la línea más interna y, por tanto, la más pequeña, la asociada con el valor -3.



El Gráfico 7.10 compara los valores de los factores específicos de cada país de este clúster. El patrón gráfico tiende a agruparse en torno al centro, lo que significa que los datos de los factores tienden a situarse en valores cercanos al 0 o en valores negativos.

**Gráfico 7.10** Gráfico comparativo de araña del clúster de economías débiles



Fuente: Elaboración propia

En este clúster podemos observar, a su vez, dos subgrupos que facilitan la comprensión de la situación de cada país: por un lado, las naciones del Este de Europa (Estonia, Lituania, Eslovenia y República Checa) y, por otro, los países mediterráneos (España, Grecia y Chipre).

Globalmente, el gráfico manifiesta que no hay un patrón común, sino que cada país se comporta de forma diferente e individual, atendiendo a sus propias condiciones y contexto. Es reseñable la situación de Lituania, país que destaca, como ya se ha dicho, por tener los valores de los cuatro factores del capital intangible Compromiso Ciudadano en negativo. Esto significa, que en el momento en el que fueron recopilados los datos de las encuestas, todos los factores tenían una influencia negativa en el PIB per cápita del país. Para demostrarlo se aplica la fórmula del modelo de regresión lineal en función de los datos de las variables explicativas y de los coeficientes de regresión.

Aportación del bien intangible al PIBpc

$$Y = \beta_0 + \beta_1 F_1 + \beta_2 F_2 + \beta_3 F_3 + \beta_4 F_4 + \varepsilon$$

$15712,8 = 34540,007 + (9166,03 * -0,02989) + (11954,539 * -1,0493) + (8817,63 * -0,27739) + (5761,312 * -1,0309) + 2375,922$

-21203,1293 \$

Donde:

- El valor de las variables se muestra en la Tabla 7.11.
- El error relativo, representado mediante  $\varepsilon$ , es del 15,12%.

**Tabla 7.11** Valor de los coeficientes y de las variables explicativas de Lituania

$\beta_0$	$\beta_1$	$F_1$	$\beta_2$	$F_2$	$\beta_3$	$F_3$	$\beta_4$	$F_4$
34540	9166,03	-0,0298	11954,539	-1,049	8817,63	-0,2773	5761,312	-1,030

Fuente: Elaboración propia

Del subgrupo mediterráneo es llamativa la situación de España. En este país, el valor de dos de los cuatro factores intangibles también perjudica al PIB per cápita. Los valores de los factores “Confianza” y “Receptividad” pesan tan negativamente que los valores positivos del “Comportamiento social” y el “Comportamiento político” no son suficientemente fuertes para contrarrestar tal perjuicio. España es, de los tres países de esta muestra, el estado que mejores datos obtiene en “Comportamiento social” ( $F_2 = 0,96766$ ), el factor cuyo coeficiente ( $\beta_2$ ) es más determinante en el modelo (11954,539).

Según esto, a continuación se aplica la fórmula teniendo en cuenta los valores específicos de las variables explicativas (Tabla 7.12) y un 0,65% de error relativo (el más pequeño de la muestra total de los 27 países):

Aportación del bien intangible al PIBpc

$$Y = \beta_0 + \beta_1 F_1 + \beta_2 F_2 + \beta_3 F_3 + \beta_4 F_4 + \varepsilon$$

$$29210,1 = 34540,007 + (9166,03 * -1,5145) + (11954,539 * 0,96766) + (8817,63 * -0,66733) + (5761,312 * 0,46509) + 188,8567$$

-5518,7636 \$

**Tabla 7.12** Valor de los coeficientes y de las variables explicativas de España

$\beta_0$	$\beta_1$	$F_1$	$\beta_2$	$F_2$	$\beta_3$	$F_3$	$\beta_4$	$F_4$
34540,007	9166,03	-1,5145	11954,539	0,96766	8817,63	-0,66733	5761,312	0,4650

Fuente: Elaboración propia

- *Clúster 2.* Países con economías medias (Reino Unido, Francia, Bélgica, Alemania, Austria, Holanda e Irlanda).

Sus rentas se sitúan entre 42.000 y 52.000 dólares per cápita. Los coeficientes de regresión y los valores específicos de los factores se computan como se muestra en la Tabla 7.13.

- El sentido del factor “Confianza” ( $F_1$ ) es positivo en cuatro países (Alemania, Bélgica, Austria y Holanda) y negativo en tres (Francia, Irlanda y Reino Unido). En este clúster, no puede decirse que exista un patrón estándar de comportamiento pues los datos son ambiguos.
- El sentido del factor “Comportamiento social” ( $F_2$ ) es predominantemente positivo. Este factor tan solo muestra valores negativos en los casos de Irlanda (-0,28549) y Austria (-0,25895), lo que significa que en estos países el valor de este factor perjudica al crecimiento del PIB per cápita.
- De forma global, el factor “Receptividad” ( $F_3$ ) posee valores positivos. Bélgica y Reino Unido son los países que no siguen el patrón ya que, en su caso, el sentido de esta variable explicativa es negativo (-0,41898 y -0,76884, respectivamente).

d) El “Comportamiento político” se relaciona siempre de forma positiva con el PIB per cápita si únicamente miramos el sentido del coeficiente ( $\beta_4 = 5761,312$ ), sin embargo, el valor de las variables explicativas de los países no siempre mantienen el sentido efectivo de dicho coeficiente. Este es el caso de Bélgica y Alemania. De todos los países de este clúster es en estos dos donde el valor del factor “Comportamiento político” ( $F_4$ ) es negativo (-0,18117 y -0,52812, respectivamente). Por el contrario, es muy destacable la relevancia positiva que obtiene este factor en los dos países anglosajones del grupo: Irlanda (2,52034) y Reino Unido (1,90795).

La principal característica de este grupo es que los componentes intangibles contribuyen a incrementar el PIB per cápita en todos los países, pues los valores negativos de algunas de sus variables explicativas son compensados, en todos los casos, con los altos valores positivos de las demás.

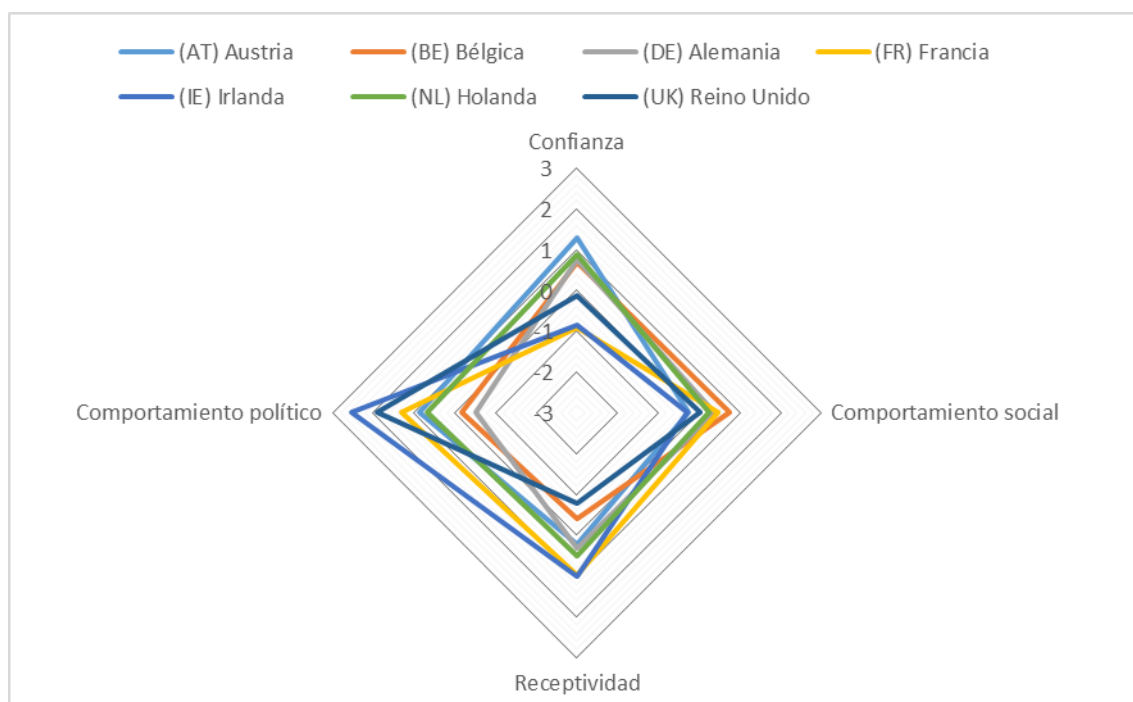
**Tabla 7.13** Clúster 2. Coeficientes de regresión no estandarizados y valores de los factores de los países con economías medias

	Constante	Confianza		Comportamiento social		Receptividad		Comportamiento político	
País	$\beta_0$	$\beta_1$	$F_1$	$\beta_2$	$F_2$	$\beta_3$	$F_3$	$\beta_4$	$F_4$
(AT) Austria	34540,007	9166,03	1,28429	11954,539	-0,25895	8817,63	0,2154	5761,312	0,8628
(BE) Bélgica	34540,007	9166,03	0,70535	11954,539	0,75417	8817,63	-0,41898	5761,312	-0,18117
(DE) Alemania	34540,007	9166,03	0,75828	11954,539	0,37006	8817,63	0,31527	5761,312	-0,52812
(FR) Francia	34540,007	9166,03	-0,9241	11954,539	0,46939	8817,63	0,98225	5761,312	1,30121
(IE) Irlanda	34540,007	9166,03	-0,84693	11954,539	-0,28549	8817,63	0,99789	5761,312	2,52034
(NL) Holanda	34540,007	9166,03	0,8894	11954,539	0,25118	8817,63	0,4922	5761,312	0,68493
(UK) Reino Unido	34540,007	9166,03	-0,12487	11954,539	0,03196	8817,63	-0,76884	5761,312	1,90795

Fuente: Elaboración propia

El Gráfico 7.11 compara los factores para todos los países de este clúster.

**Gráfico 7.11** Gráfico comparativo de araña del clúster de economías medias



Fuente: Elaboración propia

A diferencia del clúster anterior, aquí el gráfico de araña muestra que hay un cierto patrón común. Los valores en los factores “Confianza” y “Comportamiento político” tienden más hacia lo positivo de lo que lo hacían dichos factores en los países del clúster número uno. Sin embargo, el factor “Comportamiento social” acumula rangos negativos o tendentes a 0. Entendemos, por tanto, que la diferencia entre las economías débiles y medias puede residir en las divergencias existentes en el factor “Confianza”.

Posiblemente los países más llamativos del grupo sean Austria y Holanda. Por una parte, Austria destaca por ser la nación donde la “Confianza” influye más positivamente (1,28429) y en la que el “Comportamiento social” acumula el peor valor (-0,25895). Su cálculo, según los datos de sus variables explicativas y coeficientes de regresión (Tabla 7.14) y un error relativo del 0,83%, se realiza de la siguiente forma:

Aportación del bien intangible al PIBpc

$$Y = \beta_0 + \beta_1 F_1 + \beta_2 F_2 + \beta_3 F_3 + \beta_4 F_4 + \varepsilon$$

$$50504,7 = 34540,007 + (9166,03 * 1,2842) + (11954,539 * -0,2589) + (8817,63 * 0,215) + (5761,312 * 0,8628) + 418,3027$$

+15546,363 \$

**Tabla 7.14** Valor de los coeficientes y de las variables explicativas de Austria

$\beta_0$	$\beta_1$	$F_1$	$\beta_2$	$F_2$	$\beta_3$	$F_3$	$\beta_4$	$F_4$
34540,00	9166,03	1,28429	11954,539	-0,258	8817,63	0,2154	5761,312	0,8628

Fuente: Elaboración propia

Holanda, por su parte, es el único país de los estudiados donde el sentido de todas las variables explicativas es positivo. Como se muestra a continuación, el incremento del PIB per cápita es considerable gracias a la aportación del bien intangible *Citizen Engagement*. La fórmula se aplica teniendo en cuenta los datos de sus variables explicativas y coeficientes (Tabla 7.15) y un error relativo del 4,67%.

Aportación del bien intangible al PIBpc

$$Y = \beta_0 + \beta_1 F_1 + \beta_2 F_2 + \beta_3 F_3 + \beta_4 F_4 + \varepsilon$$

$$51574,5 = 34540,007 + (9166,03 * 0,8894) + (11954,539 * 0,25118) + (8817,63 * 0,4922) + (5761,312 * 0,6849) + (-2406,648)$$

+19441,141 \$

**Tabla 7.15** Valor de los coeficientes y de las variables explicativas de Holanda

$\beta_0$	$\beta_1$	$F_1$	$\beta_2$	$F_2$	$\beta_3$	$F_3$	$\beta_4$	$F_4$
34540,00	9166,03	0,8894	11954,539	0,25118	8817,63	0,4922	5761,312	0,68493

Fuente: Elaboración propia

Además, por sus similitudes políticas, culturales y su cercanía geográfica Irlanda y Reino Unido pueden ser comparados conjuntamente.

- El valor de la "Confianza" ( $F_1$ ) tiene un sentido negativo en ambos casos, lo que significa que, en el año 2013, cuando se produce la recogida de los datos, la baja confianza en las instituciones públicas que los ciudadanos de ambos países expresaban afectaba de forma negativa al crecimiento de su riqueza nacional;
- El factor "Comportamiento político" ( $F_4$ ) es especialmente influyente en el crecimiento económico de Irlanda y Reino Unido. El caso de Irlanda es reseñable ya que es el país de toda la muestra donde más valor positivo tiene este factor (2,52034);
- Los resultados de los factores "Receptividad" y "Comportamiento social" son mixtos. El factor "Receptividad" ( $F_3$ ) es positivo en Irlanda (0,99789) y negativo en el Reino Unido (-0,76884). El factor "Comportamiento social" ( $F_2$ ) es negativo en Irlanda (-0,28549) y positivo en el Reino Unido (0,03196).

El PIB per cápita de Irlanda se descompone de la siguiente forma, teniendo en cuenta el valor de sus variables explicativas y coeficientes (Tabla 7.16) y un error relativo del 9,83%:

Aportación del bien intangible al PIBpc

$$Y = \beta_0 + \beta_1 F_1 + \beta_2 F_2 + \beta_3 F_3 + \beta_4 F_4 + \varepsilon$$

$$51773,1 = 34540,007 + (9166,03 * -0,84693) + (11954,539 * -0,28549) + (8817,63 * 0,99789) + (5761,312 * 2,52034) + 5089,49$$

+12143,602 \$

**Tabla 7.16** Valor de los coeficientes y de las variables explicativas de Irlanda

$\beta_0$	$\beta_1$	$F_1$	$\beta_2$	$F_2$	$\beta_3$	$F_3$	$\beta_4$	$F_4$
34540,007	9166,03	-0,84693	11954,539	-0,28549	8817,63	0,99789	5761,312	2,52034

Fuente: Elaboración propia



El PIB per cápita de Reino Unido se descompone de la siguiente forma, teniendo en cuenta el valor de sus variables explicativas y coeficientes (Tabla 7.17) y un error relativo del 10,42%:

Aportación del bien intangible al PIBpc

$$Y = \beta_0 + \beta_1 F_1 + \beta_2 F_2 + \beta_3 F_3 + \beta_4 F_4 + \varepsilon$$

$42407,4 = 34540,007 + (9166,03 * -0,12487) + (11954,539 * 0,03196) + (8817,63 * -0,76884) + (5761,312 * 1,90795) + 4416,94$

+3450,453 \$

**Tabla 7.17** Valor de los coeficientes y de las variables explicativas del Reino Unido

$\beta_0$	$\beta_1$	$F_1$	$\beta_2$	$F_2$	$\beta_3$	$F_3$	$\beta_4$	$F_4$
34540,007	9166,03	-0,12487	11954,539	0,03196	8817,63	-0,76884	5761,312	1,90795

Fuente: Elaboración propia

- *Clúster 3.* Países con economías fuertes (Dinamarca y Suecia).

Dos países nórdicos forman este último clúster, cuyo PIB per cápita se sitúa entre 60.283 dólares (Suecia) y 61.191 dólares (Dinamarca), representando el nivel económico más alto de todo el grupo estudiado. Sus coeficientes y los valores específicos de los factores se computan como se muestra en la Tabla 7.18.

**Tabla 7.18** Clúster 3. Coeficientes de regresión no estandarizados y valores de los factores de los países con economías fuertes

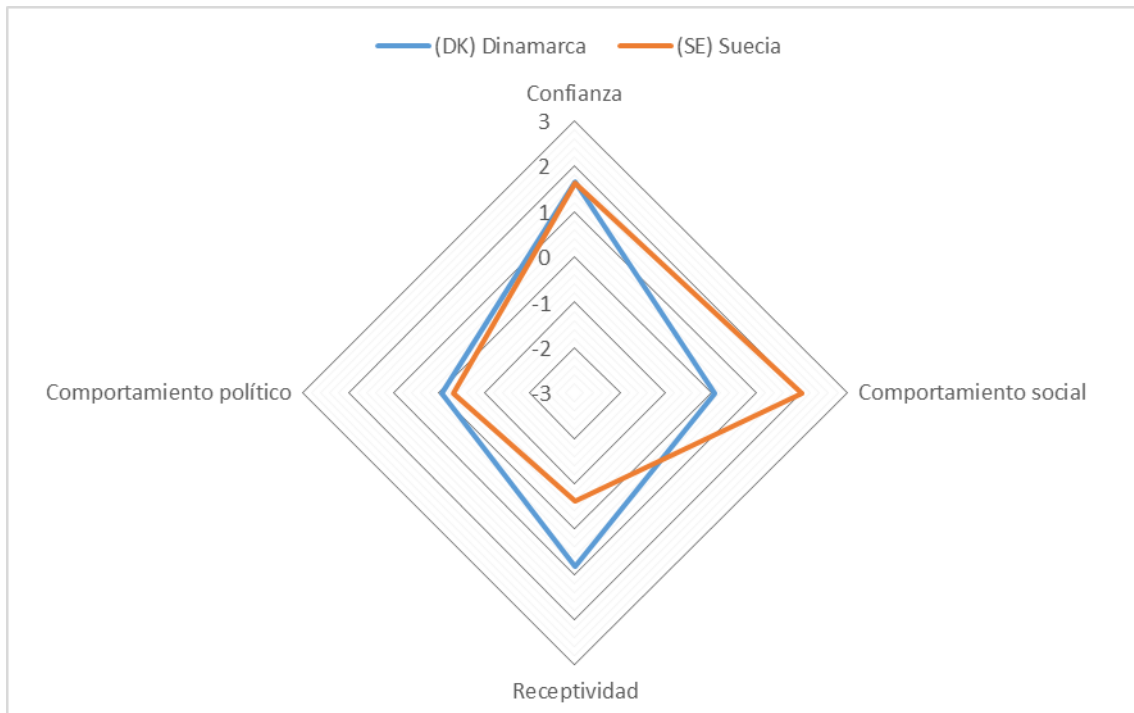
	Constante	Confianza		Comportamiento social		Receptividad		Comportamiento político	
País	$\beta_0$	$\beta_1$	$F_1$	$\beta_2$	$F_2$	$\beta_3$	$F_3$	$\beta_4$	$F_4$
(DK) Dinamarca	34540,007	9166,03	1,66378	11954,539	0,08271	8817,63	0,81733	5761,312	-0,07339
(SE) Suecia	34540,007	9166,03	1,61542	11954,539	2,00565	8817,63	-0,62923	5761,312	-0,31742

Fuente: Elaboración propia

- a) El factor “Confianza” ( $F_1$ ) afecta muy positivamente al crecimiento del PIB per cápita en estos países. Esta es la característica más clara del tercer clúster, convirtiéndolo en un grupo excepcional en este sentido. Dinamarca es el país donde este factor tiene más peso en positivo (1,66378), muy parecido al de Suecia (1,61542).
- b) El factor “Comportamiento social” ( $F_2$ ) también influye en el aumento de la economía de ambos países al tener los sentidos del factor por encima de 0. Es especialmente reseñable el dato de Suecia (donde el “Comportamiento social” está asociado a un incremento del PIB en un  $\beta_2 \times 2,00565$ , es decir, 23.976,62 dólares).
- c) El valor del factor “Receptividad” ( $F_3$ ) no sigue un patrón común. Mientras que los resultados de Dinamarca son positivos (0,81733), en Suecia el sentido del factor es negativo (-0,62923).
- d) El factor “Comportamiento político” ( $F_4$ ) tiene una influencia negativa en el PIB per cápita en ambos casos. Tanto en Dinamarca como en Suecia el valor de acciones políticas, tales como la firma de peticiones o el contacto con funcionarios obtiene valores por debajo de 0. En Dinamarca el valor es de -0,07339 y en Suecia de -0,31742.

En el Gráfico 7.12 se comparan los factores para los dos países de este clúster.

**Gráfico 7.12** Gráfico comparativo de araña del clúster de economías fuertes



Fuente: Elaboración propia

Este gráfico de araña muestra ahora que hay un comportamiento parecido. Dinamarca y Suecia, como representantes de las economías más fuertes de nuestra muestra, coinciden en tres cuestiones que hacen que su capital intangible aporte valor al PIB per cápita de forma contundente:

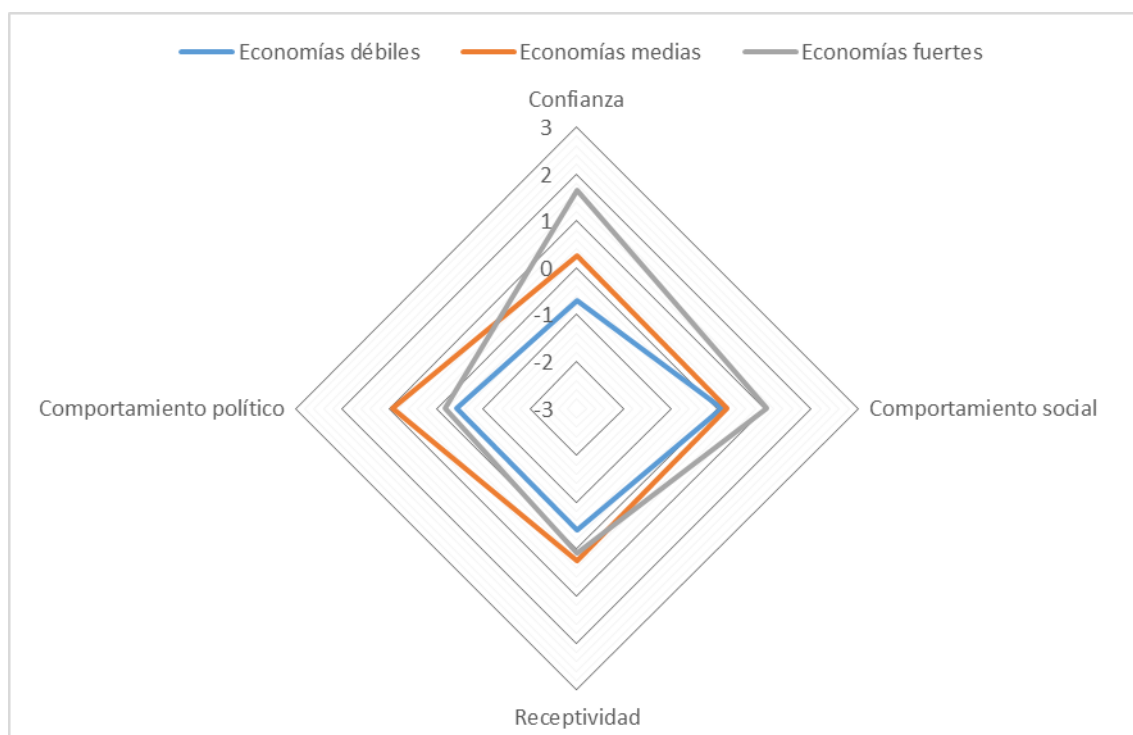
- La influencia del factor “Confianza” en el PIB per cápita es la más positiva y categórica de todos los países estudiados por el alto valor de esta variable explicativa en ambos estados;
- Ambos países comparten la característica de que el valor de su factor “Comportamiento político” es negativo, pero conviene recordar que el coeficiente de este factor ( $\beta_4$ ) es el más bajo de los cuatro (5761,312), por lo que el perjuicio que pueda ocasionar en el crecimiento del PIB per cápita es fácilmente compensable con los resultados de sus los factores;
- El valor del “Comportamiento social” es positivo en los dos casos, siendo mayor la influencia del mismo en el caso de Suecia.

- d) El factor “Receptividad” no sigue un patrón común. Este obtiene un valor negativo en Suecia y, sin embargo, contribuye positivamente al aumento de la riqueza en Dinamarca.

En base a ello, podemos decir que las economías más fuertes son aquellas en las que el valor de los factores “Confianza” y “Comportamiento social” es alto y positivo, siendo menos determinantes en el crecimiento de la riqueza los factores “Comportamiento político” y “Receptividad”, cuyo perjuicio negativo, en el caso de darse, es fácilmente subsanable invirtiendo en políticas que incentiven los otros dos componentes del *Citizen Engagement*.

Para concluir este apartado se aportan dos visualizaciones gráficas más de los resultados: por un lado, el gráfico de araña que se desprende de la comparativa de los datos globales de cada clúster (Gráfico 7.13) y, por otro, el gráfico de estrella que compara un país de cada clúster (Dinamarca, como estado más rico, Lituania, representando al más pobre, y Reino Unido, que es el que marca el término medio de la clasificación por PIB per cápita) (Gráfico 7.14):

**Gráfico 7.13** Gráfico comparativo de araña de los factores en función de los clústeres de países

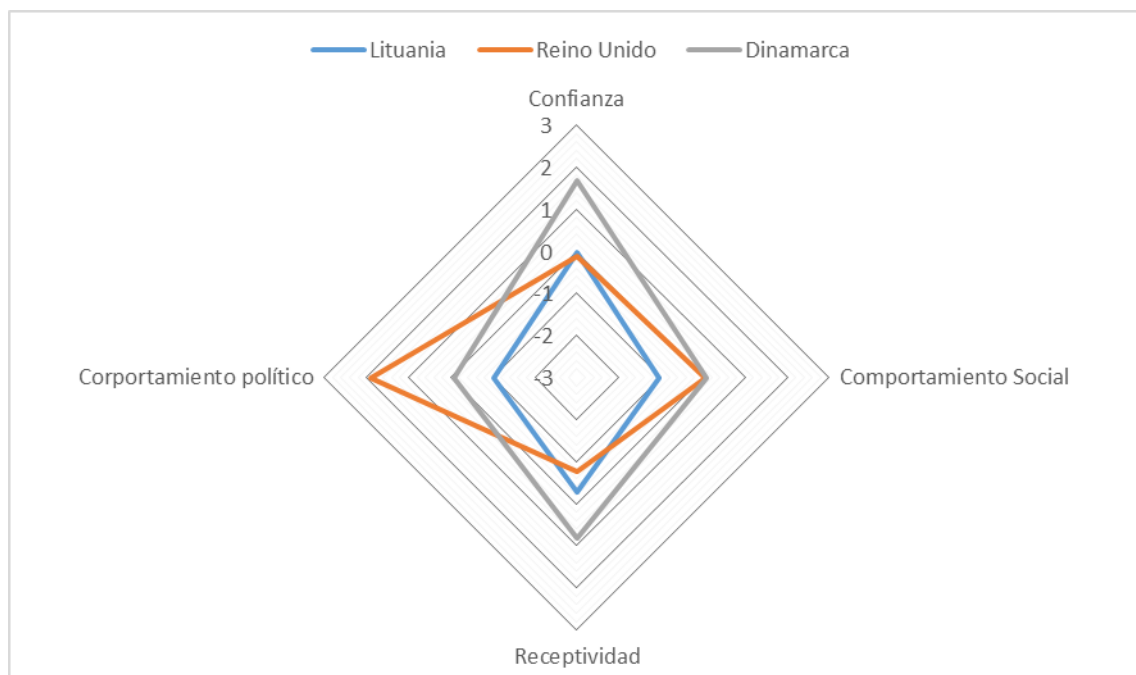


Fuente: Elaboración propia

El gráfico nos permite comparar los tres clúster de forma visual y obtener los siguientes resultados:

- a) Los datos estudiados por clúster indican que en el crecimiento o decrecimiento del PIB per cápita parecen determinantes los factores “Comportamiento social” y “Confianza”. Así, el clúster de las economías más fuertes destaca en ambos.
- b) Los países de renta media destacan por sus altos valores en el factor “Comportamiento político”, siendo en este clúster donde más influye este factor en el PIB per cápita de los tres estudiados.
- c) Las economías más débiles no destacan en ninguno de los factores. El perjuicio de los valores de todos los factores en el PIB per cápita es mayoritariamente negativa, destacando especialmente que, en este clúster, el factor confianza es el que más penaliza.

**Gráfico 7.14** Gráfico comparativo de araña entre Lituania, Dinamarca y Reino Unido



Fuente: Elaboración propia

De la comparación de estos países tan dispares se observan dos cuestiones:

- a) Aunque el patrón gráfico entre Dinamarca y Lituania es prácticamente el mismo, el valor de los factores marca la diferencia entre el país más rico y el más pobre de la muestra. Dicho de otra forma, Dinamarca se caracteriza por tener sus valores en positivo en prácticamente todos los factores, mientras que en Lituania no existe ninguna variable explicativa cuya puntuación esté por encima de 0;
- b) La principal diferencia entre Lituania, la economía más débil de los países de la muestra (15.712,8 dólares per cápita) y Reino Unido, una economía mucho más desarrollada pero no de las más altas (42.407,4 dólares per cápita), se explica en base a dos factores: “Comportamiento político” y “Comportamiento social”. Mientras que en Lituania ambos obtienen valores negativos, la influencia de los mismos en el PIB per cápita de Reino Unido es muy positiva. Según nuestro modelo, un correcto desarrollo e impulso de ambos factores explica, en este caso, la diferencia de casi 30.000 dólares en el PIB per cápita que separa a ambos países.

Los datos expuestos derivados del análisis por clúster y la comparativa entre países ayudan a corroborar la Hipótesis 4 de nuestra investigación:

***Hipótesis 4:*** *Aquellos países con mayor riqueza económica serán también los países en los que el Compromiso Ciudadano es más determinante de su riqueza.*

Esta cuarta hipótesis deriva de la pregunta de investigación sobre si el impacto del *Citizen Engagement* se comporta de diferente manera en unos países y otros. Según esta investigación, el *Citizen Engagement* influye positivamente y por igual en todos los estados (tal y como se deduce de los coeficientes de regresión de nuestro modelo). Sin embargo, lo que marca las diferencias en la influencia de este bien intangible en el crecimiento económico es el valor de los factores, es decir, la cantidad de capital intangible que hay en cada país. Con apoyo en este hallazgo, y como se ha expuesto en este capítulo, se puede terminar afirmando que aquellos países con rentas más altas están más asociados a un incremento positivo en el PIB cuando se incrementa una unidad del capital intangible (es decir, de los cuatro componentes del *Citizen*

*Engagement*); y los países de rentas bajas son también aquellos en los que el capital intangible es negativo y, por tanto, negativa es también la repercusión en el PIB.





## Capítulo 8. Conclusiones, limitaciones y futuras líneas de investigación

En este capítulo consideramos la relación de nuestros hallazgos con la literatura y obtenemos conclusiones de la investigación. A falta de otras encuestas a gran escala sobre el Compromiso Ciudadano, nuestras comparaciones deben centrarse en contrastar los datos obtenidos con las nociones de la literatura sobre esta materia. En último lugar, destacamos las limitaciones encontradas para el desarrollo de esta tesis doctoral y establecemos futuras líneas de investigación.

### 8.1 Conclusiones

Este trabajo ha tenido como objetivos: 1) identificar actitudes y comportamientos concretos que expresan el Compromiso Ciudadano y, subsiguientemente, las vías de actuación por las que se puede incentivar que un individuo se considere comprometido con su comunidad; 2) testar la relación existente entre el capital intangible *Citizen Engagement* con medidas de crecimiento tangible; 3) explorar cuáles son los factores del *Citizen Engagement* que más influyen en la riqueza de las naciones y; 4) elaborar un conjunto de sugerencias para mejorar la gestión del Compromiso Ciudadano y, como consecuencia, contribuir al aumento de la riqueza. Tras una revisión del concepto del *Citizen Engagement* (teorías y conceptos relacionados), de sus causas y de sus consecuencias en el marco de la literatura que concibe el *engagement* como un recurso intangible del sector público, se han buscado medidas de actitudes y comportamientos ciudadanos que puedan registrar el Compromiso Ciudadano para explorar su relación con el capital tangible en 27 países europeos.

A continuación se exponen las conclusiones leyendo los resultados obtenidos en la observación empírica a la luz del marco teórico expuesto en la primera parte del presente trabajo. Para ello, seguiremos el orden establecido por las preguntas e hipótesis de investigación, ciñéndonos primero a los hallazgos empíricos para pasar después a las consideraciones más teórico-conceptuales.

La estructura de este apartado conclusivo es la siguiente: primero se exponen las conclusiones sobre lo que “compone” el *Citizen Engagement*; en segundo lugar, sobre los efectos del mismo en el capital tangible y; por último, sobre las diferencias que se ponen de manifiesto por países. A continuación, y como consecuencia, se concluye sobre la conceptualización del *Citizen Engagement*, así como sobre las implicaciones operativas para las políticas públicas.

### **Sobre lo que constituye el *Citizen Engagement*:**

*Se identifican unos componentes del Compromiso Ciudadano que son diferentes y excluyentes entre sí.*

Se concluye que es posible identificar con claridad unas actitudes y comportamientos que componen el *Citizen Engagement* o Compromiso Ciudadano, y que para los ciudadanos de los 27 países estudiados en este trabajo son excluyentes y diferentes entre sí. Los componentes son el comportamiento social y político, la confianza en las instituciones públicas y la receptividad (entendida en este trabajo como la percepción de que las instituciones están abiertas a tener en cuenta la opinión ciudadana en la toma de decisiones).

*Como parte del Citizen Engagement, el comportamiento social es claramente diferenciable del comportamiento político y tiene valores más altos que este último.*

El análisis y los datos resultantes han permitido identificar dos factores diferentes, el que se ha denominado “Comportamiento político” y el denominado “Comportamiento social”. El primero, compuesto de actitudes y comportamientos como firmar peticiones legislativas o contactar con representantes políticos locales o nacionales para expresar las propias opiniones, se corresponde con lo indicado por Brady (1999). Este autor definía el carácter político del *Citizen Engagement* como "la acción de los ciudadanos comunes dirigida a influir en algunos resultados políticos" (Brady, 1999, p. 737). El segundo, compuesto por variables como donar órganos, reciclar, combatir el cambio climático o pertenecer a una ONG, está más asociado a aquellas acciones que buscan el beneficio de la comunidad y que son expresadas fundamentalmente a través de comportamientos solidarios. Además de que estos dos componentes aparecen diferenciados, los valores que adoptan en los distintos países son, en general, más altos

para el comportamiento social que para el comportamiento político: los ciudadanos se implican más en lo social que en lo político.

Estos hallazgos corroboran lo que considera la literatura (Dalton, 2008; Ekman y Amna, 2012) de que el ciudadano comprometido de hoy se va alejando del carácter político y se acerca a un compromiso más apartidista o público. Los datos de los 27 países analizados parecen afirmar que, efectivamente, se abre paso una manera de mirar a lo público que se aleja de las expresiones políticas que en su día señalara Putnam (1995) (tales como el voto o participar en manifestaciones políticas); se trata de lo que podríamos llamar un “*engaged citizen*” (Dalton, 2008, p. 81) o ciudadano comprometido, aquel que es independiente políticamente y que se centra en la ayuda solidaria, en la actividad civil.

*La predominancia del compromiso social sobre el político señala la predominancia también de lo latente sobre lo manifiesto.*

Parecen advertirse similitudes entre las variables del factor “Comportamiento social” y lo que Ekman y Amna (2012) entienden como “formas latentes” del compromiso; las acciones que van más allá de la participación política y que son observables y medibles (como la firma de una petición legislativa o contactar con un político), además de que “no están dirigidas directamente a influir en las personas que están en el poder” (p. 288), son menos explícitas y, por ello, no se pueden clasificar tan “directa o inequívocamente como participación política” (p. 288). Los componentes del factor “Comportamiento social” del presente trabajo, al referirse a la actitud hacia el reciclaje, a la donación a la caridad o al trabajo voluntario, implican participación en la sociedad, en lo público, pero son formas de involucración que dejan un registro menos manifiesto. Quienes así lo hacen, evitan los canales convencionales de participación y, quizá por ello, el nivel de su implicación es menos elocuente.

Se concluye que, efectivamente, un comportamiento social, que es menos manifiesto y del que quizá quede menos registro de lo que merece, forma parte más predominante del *Citizen Engagement* de lo que lo hace un comportamiento político, del que queda un registro más manifiesto.

*La confianza es un componente importante del Citizen Engagement, si bien no es el más relevante.*

Se concluye que el factor “Confianza” [en las distintas instituciones públicas] se muestra como parte relevante del Compromiso Ciudadano, confirmando así la idea de que cuanto más merezcan las instituciones un margen de confiabilidad por parte de sus ciudadanos para decidir, más se implicarán éstos con las autoridades públicas en el desarrollo de los procesos públicos para la resolución de los problemas comunes.

*La confianza en sentido inverso, la receptividad, también se manifiesta como parte importante del Citizen Engagement.*

Se concluye que la confianza que los ciudadanos perciben que las autoridades públicas tienen en la sociedad para la toma de decisiones es, también, un componente importante que activa la implicación ciudadana en lo público. Este trabajo identifica un factor del Compromiso Ciudadano que registra las percepciones que tienen los ciudadanos de que su opinión cuenta para la marcha del país. Parece que cuando se percibe que el sector público confía y, por tanto, cuando los ciudadanos se ven capaces de influir en la vida pública con sus acciones, hay un mayor deseo de participar e involucrarse.

Esta conclusión subraya la idea sugerida por la literatura de que, en la investigación sobre la confianza, es preciso no sólo mirar en un sentido (cuánto confía el ciudadano en las autoridades públicas de un país) sino en sentido inverso (cuánto confían las autoridades públicas en los ciudadanos) (Bouckaert, 2012). Ciertamente es que esta investigación no ha trabajado con medidas en este segundo sentido, pero registra que la percepción que tiene el ciudadano de esa confianza es un componente relevante de la implicación en lo público, por lo que se puede desde aquí insistir en la importancia de desarrollar trabajos con ese planteamiento.

*El Compromiso Ciudadano, compuesto de comportamiento político, social, confianza y receptividad, es una variable que forma parte del capital intangible de los países.*

Este trabajo se enmarca en la línea de investigación sugerida por el Banco Mundial (2006, 2011) que busca explorar esa “caja negra” en la que se encuentra capital intangible que actúa como motor del desarrollo económico de las naciones. Los hallazgos de este trabajo respecto al *Citizen Engagement* permiten la incorporación de este a la lista de las variables sugeridas por Kaufmann (Kaufmann et al., 2006), para

explicar el capital intangible: la voz y responsabilidad (la percepción ciudadana de que puede participar en la elección de su gobierno), la estabilidad política y ausencia de violencia, la eficacia del gobierno (calidad de los servicios públicos, del funcionariado, de las políticas públicas y del compromiso gubernamental con éstas), el estado de derecho (el grado de autoridad y cumplimiento de la ley) y el control de la corrupción.

Todas estas variables son intentos de capturar algo tan intangible como difuso, por lo que muchas veces no hay medidas ni datos disponibles para explorar esa importante “caja negra”. Los componentes identificados en esta investigación, con datos claros y homologables para 27 países, permiten concluir que la “Confianza”, la “Receptividad”, el “Comportamiento social” y el “Comportamiento político”, son factores que componen el recurso intangible Compromiso Ciudadano y, por tanto, han de formar parte de los estudios de medición del capital intangible de los países.

### **Sobre los efectos del *Citizen Engagement*:**

*El Compromiso Ciudadano está asociado a aspectos sociales positivos.*

Se puede afirmar que los datos de este trabajo permiten sostener que el capital intangible en forma de Compromiso Ciudadano tiene un efecto positivo en la marcha de las sociedades. Esto se puede aseverar, en parte, como derivada de lo concluido anteriormente en cuanto a los factores que se manifiestan como componentes del *Citizen Engagement*. Las variables que se han manifestado como relacionadas en esta investigación permiten corroborar la línea afirmada por tantos académicos (Putnam, 1995; Brady, 1999; Chanan, 2002; Keeter et al., 2002; Cooper, 2005; Marlowe Jr y Marlowe, 2005; Teorell et al., 2007; Ekman y Amna, 2012, entre otros) de que el Compromiso Ciudadano está asociado a la confianza en las instituciones públicas, al fortalecimiento de los servicios públicos, a la maximización de recursos, a la protección del medio ambiente, al acercamiento de los ciudadanos a las autoridades públicas, a la búsqueda del bien común y no solo del individual y al trabajo solidario y efectivo entre los ciudadanos.

*El Citizen Engagement incrementa el PIB per cápita.*

Se concluye con contundencia que el *Citizen Engagement* influye positivamente en el comportamiento económico de un país y contribuye al aumento de su capital tangible. Esta investigación doctoral ha trabajado con un modelo de regresión lineal que, en un nivel de máxima significación estadística, y con un alto grado de explicación de la varianza (más del 60%), demuestra que todos los factores que componen el *Citizen Engagement* incrementan positivamente el PIB per cápita.

Este hallazgo se puede afirmar en dos sentidos con apoyo en los resultados obtenidos: por un lado, que valores positivos del capital intangible en forma de *Citizen Engagement* (con sus cuatro componentes) incrementan el PIB per cápita; y por otro, y en sentido inverso, que valores negativos del capital intangible en forma de *Citizen Engagement* (con sus cuatro componentes) perjudican o reducen el PIB per cápita. En definitiva, el capital intangible es determinante para el PIB per cápita de los países, no solo en sentido positivo sino también negativo; no es indiferente, es decir, no da igual que los países tengan confianza o desconfianza en sus instituciones, o implicación positiva o negativa de sus ciudadanos mediante comportamiento social o político. Se concluye, entonces, que el capital intangible es una contribución importante en la línea de trabajo sobre los modelos de medición del crecimiento económico y, más concretamente, sobre los que consideran que lo intangible ha de convertirse en una medida de la riqueza y del desarrollo económico.

*El comportamiento social es el componente del Citizen Engagement que más incrementa el PIB per cápita.*

Globalmente, de los cuatro componentes del *Citizen Engagement* (“Confianza”, “Receptividad”, “Comportamiento social” y “Comportamiento político”) es el comportamiento social el más determinante en el incremento del PIB per cápita con un coeficiente estandarizado de 0,526. Le sigue el factor “Confianza” (0,403), la “Receptividad” (0,388) y el “Comportamiento político” (0,253). Esta predominancia del comportamiento social sobre el resto de factores a la hora de generar riqueza es un dato más con el que se subraya, de nuevo, la relevancia que está adquiriendo el comportamiento solidario en el desarrollo de las naciones.

*El comportamiento social es más determinante en la riqueza de los países que el comportamiento político.*

Se concluye de forma contundente (pues así son los coeficientes de regresión) que el comportamiento social (ese Compromiso Ciudadano público y latente) incrementa el PIB per cápita el doble (un 0,526) de lo que lo hace el comportamiento político (con un 0,253 es el componente que tiene el coeficiente más bajo), relacionado con ese Compromiso Ciudadano convencional, manifiesto y que busca influir en las decisiones políticas.

Consideramos que este resultado es de gran interés para los trabajos que argumentan que “la falta de participación ciudadana [en el sentido político tradicional] no debe ser vista simplemente como un fracaso de la virtud cívica” (Dahlgren, 2009, p. 16), pues se abre paso una nueva manera de comprometerse con lo público que adquiere más relevancia en la riqueza de un país que las formas tradicionales políticas. En la misma línea y, como consecuencia, hay que afirmar que estos datos abonan también el debate sobre qué se entiende por “ciudadano comprometido” (Ekman y Amna, 2012; Middaugh et al., 2012; Adler y Goggin, 2005; Dahlgren, 2009, entre otros), por lo que se hace preciso revisar cuáles son las medidas más adecuadas para registrar este compromiso. Quizá no haya que prestar tanta importancia a los bajos índices de comportamiento político cuando y donde los haya, pues puede estar pasando que lo que decae no es tanto el Compromiso Ciudadano sino, más bien, una parte de este que es, además, la que menos influye en la riqueza de las naciones.

Con este hallazgo hay que afirmar, de nuevo, que se abre paso ese compromiso social sobre el político, ya no solo en el nivel de su intensidad (pues, como se ha dicho, el social es más alto que el político en la mayor parte de las variables), sino ahora también por lo que respecta a la influencia en la riqueza de las naciones. Es un tipo de compromiso que, por ser más latente e implícito, puede pasar más desapercibido que el político, por lo que se hace necesario desarrollar medidas que lo registren y que permitan adoptar las políticas públicas subsiguientes.



*Aunque influye en el PIB per cápita, la confianza no es el factor del Citizen Engagement que más lo incrementa.*

La confianza en las instituciones públicas no es el componente del *Citizen Engagement* que más incrementa el PIB, sino que ocupa un segundo lugar, por detrás de la implicación de los ciudadanos en las cuestiones solidarias. Este dato aporta luz en el debate que hay en la literatura en torno a los efectos de la confianza. Pues, como se ha señalado en este trabajo, mientras que algunos autores y organismos consideran que la confianza incrementa la implicación de los ciudadanos en los asuntos públicos, otros advierten de la posibilidad de que haya un efecto contrario: a mayor confianza puede haber menor implicación.

### **Sobre las diferencias por países**

*El Citizen Engagement es contextual.*

Los hallazgos de esta investigación corroboran las consideraciones del Banco Mundial de que la participación efectiva “se ve afectada por factores sociales, políticos, económicos, ambientales, culturales, geográficos” (Banco Mundial, 2014, p. 2). Se concluye aquí que el Compromiso Ciudadano es contextual: el grado del *Citizen Engagement* varía por países según el valor de cada uno de sus factores. Los datos muestran diferencias entre países y, globalmente, se puede decir que la alta influencia positiva de las variables explicativas está asociada a altos valores en los indicadores con los que Kaufmann mide la calidad institucional; y la influencia negativa está asociada a valores bajos en la calidad institucional. Para explicar el comportamiento de la implicación de una sociedad con lo público hay que tener en cuenta su propio contexto económico.

*La mayor influencia del capital intangible en el tangible está asociada a un más alto nivel de riqueza.*

El análisis comparado ha permitido encontrar algunas pautas que ayudan a explicar a qué contextos se corresponde qué repercusión del capital intangible en el tangible. Los datos del presente trabajo parecen soportar la idea de que los países mantienen una brecha también en lo que respecta a la capacidad de los recursos intangibles de generar crecimiento: en todos los países, sea cual sea la renta, el capital intangible es claramente

motor del crecimiento en términos de PIB per cápita; pero en los países de rentas bajas, los valores negativos en algunos componentes del Compromiso Ciudadano provocan un efecto también negativo para el PIB.

*El PIB per cápita de los países de rentas más bajas se ve perjudicado dado que sus valores de capital intangible son negativos.*

Los países de rentas bajas se caracterizan porque el *engagement* tiene valores negativos (hay confianza, receptividad e implicación ciudadana social y política con valores que están por debajo de cero); cuanto más negativo es el capital intangible, menor es también el PIB per cápita. Así, en 6 de las 7 naciones que tienen rentas bajas (Lituania, la República Checa, Grecia, Eslovenia, República de Chipre y España) a mayor desconfianza, menor PIB per cápita. Además, en cinco de esos países sucede lo mismo con el factor “Comportamiento político” y el factor “Receptividad” y en otros cuatro con el factor “Comportamiento social”. Se concluye, entonces, que en estos países de rentas bajas aunque el capital intangible es determinante, sus valores por ser negativos están asociados a valores más bajos de PIB per cápita.

*Mientras que el factor “Confianza” se muestra como el que más influye en el crecimiento del PIB per cápita en los países de rentas medias y altas es, también, el que más perjuicios supone en los de rentas bajas.*

El factor “Confianza”, por su coeficiente de regresión, es uno de los factores más influyentes del modelo. Los valores específicos de las variables explicativas de cada país apuntan a una realidad común: en la generación de PIB per cápita este factor es positivo en casi todos los países de rentas medias (Bélgica, Alemania, Austria y Holanda) y en todos los de rentas altas (Suecia y Dinamarca) y, por tanto, contribuye a tener un PIB per cápita positivo. Sin embargo, los valores del factor confianza, por ser negativos, penalizan al PIB per cápita de los países de rentas bajas (República de Chipre, República Checa, Eslovenia, Grecia, España y Lituania) a excepción de Estonia.

*Hay un nivel de confianza que puede ser disfuncional.*

En más de la mitad de los países el factor “Confianza” obtiene valores negativos. Resulta interesante comprobar que la “Confianza” actúa positivamente en el PIB per

cápita únicamente en 7 de los 16 países (casi todos ellos de rentas medias y altas: Estonia, Bélgica, Alemania, Austria, Holanda, Suecia y Dinamarca), pero también para casi todos ellos (excepto Austria y Holanda) el “Comportamiento político” tiene valores también negativos. En cierta manera esto podría estar constatando que altos grados de confianza pueden llegar a ser disfuncionales porque desincentivan al ciudadano de implicarse. En este caso lo que se constata es que, en general, la alta confianza en los países de rentas medias y altas afecta positivamente al PIB per cápita, pero el “Comportamiento político” hace lo contrario. A altos niveles de confianza, disminuye el comportamiento político de los ciudadanos.

Esta afirmación va en línea con la creencia de que puede suceder también que cuanto más alto sea el grado de confianza en la institución pública menor será el interés de los públicos en participar (Dahlgren, 2009; Van de Walle y Six, 2014; Canel, 2018, p. 111). Cuando el ciudadano confía, es decir, cuando otorga a la autoridad la capacidad de decidir y considera que esta lo hace bien, juzgará que es poco necesario implicarse en los procesos de la Administración Pública; y al revés, es cuando el ciudadano desconfía de la autoridad cuando se movilizará.

*España, que es de los países que obtiene los datos más bajos de capital intangible, está también entre los que muestra el efecto más negativo de este en el PIB per cápita.*

España destaca por ser un país que tiene valores bajos (por debajo de la media) en prácticamente todas las variables que componen el *Citizen Engagement*. Son especialmente bajos los referidos a los factores “Receptividad” y “Confianza”. También en España los valores de todos los indicadores de Kaufmann están por debajo de la media, dibujando un país en el que la calidad institucional está lejos de lo deseado. Por último, es un país –el único– en el que la influencia positiva que tienen el “Comportamiento social” y el “Comportamiento político” en el PIB per cápita queda neutralizada (e incluso inclinada hacia lo negativo) por el perjuicio que ocasionan para el PIB per cápita la “Receptividad” y, especialmente, la “Confianza”.

En definitiva, se trata de un país con bajo capital intangible, y en el que de entre los diferentes componentes, únicamente el “Comportamiento social” se manifiesta como un motor relevante para la economía del país. Se concluye aquí la importancia de trabajar

por desarrollar y hacer crecer el *engagement* social en España, para desarrollar el PIB per cápita y contrarrestar el efecto negativo de una baja confianza en las instituciones públicas que, claramente, se presenta como disfuncional.

### **Sobre la conceptualización del *Citizen Engagement*:**

Interpretando ahora los hallazgos de este trabajo a la luz del marco teórico tratado en la primera parte, se concluye que:

*Se abre paso una manera de implicarse en lo público que resta importancia a la deliberación de la esfera pública.*

En contra de la sabiduría convencional y, más concretamente, de la literatura que ensalza las virtudes de la deliberación pública como un componente fundamental de una democracia sensible y responsable (Habermas, 1989; Carpiní et al., 2004; Kathi y Cooper, 2005; Zimmermann y Favell, 2011, entre otros), los hallazgos de este trabajo subrayan la relevancia de un Compromiso Ciudadano que tiene su centro más en un comportamiento social solidario que en la participación en el discurso o debate político.

Esto se concluye porque, en primer lugar, de todas las variables que registran expresión o deliberación (tales como participación en debates públicos locales o regionales) únicamente dos (la expresión de opiniones con representantes locales y nacionales) quedaron para el análisis por manifestarse como relevantes; y también porque, en segundo lugar, las dos resultaron ser menos determinantes en el crecimiento económico de un país que otro tipo de comportamientos. Con apoyo en estos hallazgos cabe preguntarse si, efectivamente, la deliberación es condición sin la cual no hay democracia y, por tanto, si las políticas del *Citizen Engagement* deben poner solo o tanto el énfasis en la participación ciudadana en la discusión pública.

Retomando la idea sobre el espacio deliberativo que se apuntó en el marco teórico, los hallazgos de esta investigación parecen corroborar lo que señala la literatura respecto a la necesidad de buscar otros tipos de esfera pública. Las variables que aquí se mostraron como determinantes (estar dispuesto a donar órganos, pertenecer a una organización económica o social, haber realizado algo para combatir el cambio climático o reciclar) indican, fundamentalmente, comportamiento, pero un comportamiento que está fuera del ámbito político. Podría parecer osado utilizar esta evidencia sobre la relevancia del comportamiento social para restar importancia a la

deliberación política, pero lo cierto es que esta tesis muestra que el comportamiento político como expresión del *engagement* aporta menos al PIB per cápita (su coeficiente es menor) que el comportamiento social.

*El Citizen Engagement se muestra como un recurso intangible que las administraciones públicas pueden incrementar o reducir.*

Los hallazgos de este trabajo permiten concluir que es posible argumentar que el Compromiso Ciudadano es un recurso intangible que representa la capacidad de la Administración Pública de involucrar a los ciudadanos en procesos administrativos, propiciando valor tanto para los ciudadanos como para la propia Administración. El incremento del PIB per cápita indica, ciertamente, un beneficio para las dos partes. Como el *engagement* genera eficacia, mejora los procesos y resultados y, además, puede reducir costes a la Administración, por lo que resulta interesante su aplicabilidad al sector público. Es una forma propicia de producir beneficios para todo aquel que participa.

Este trabajo confirma la idea de que “los bienes intangibles constituyen un paradigma de gestión propicio para abordar los retos y cambios que se están produciendo actualmente en la sociedad” (Canel, Piqueiras y Ortega, 2017, p. 215), por lo que se recomienda incorporar de forma sistemática los recursos intangibles en la gestión de la Administración Pública.

### **Implicaciones operativas**

*Las administraciones públicas han de llevar a cabo políticas públicas para fomentar el Citizen Engagement.*

Los datos del presente trabajo permiten afirmar que las administraciones públicas de los países han de prestar atención al *Citizen Engagement* como un motor de crecimiento. El modelo explica que si queremos incrementar el PIB per cápita, lo más lógico es hacer políticas que se centren por orden de prioridad en: 1) Comportamiento social ( $\beta_2 = 11954,54$ ); 2) Confianza ( $\beta_1 = 9166,03$ ); 3) Receptividad ( $\beta_3 = 8817,63$ ); 4) Comportamiento político ( $\beta_4 = 5761,31$ ). Esto es válido para todos los países (con economías fuertes, medias o débiles). Las diferencias en los valores de los factores en

cada país es el motivo por el que aparecen variaciones en el nivel económico de las naciones.

Este trabajo constituye un importante sustento para fomentar las políticas de implicación ciudadana. Son muy variadas las formas de desarrollo que está actualmente adoptando el *Citizen Engagement* como bien intangible y, en este sentido, la coproducción, por ejemplo, es una fórmula más innovadora que implica al ciudadano en el diseño, implementación y evaluación de las políticas públicas. Otras fórmulas son las consultas a los ciudadanos para hacerles partícipes en la toma de decisiones, los presupuestos participativos, el desarrollo de organizaciones ciudadanas para el mejor mantenimiento de la ciudad, el fomento del voluntariado para ayudar al desarrollo cívico de la juventud, etc. Todas estas acciones se asocian con experiencias activas de los servicios públicos y las acciones compartidas entre Administración Pública y ciudadanos para el diseño, construcción y entrega de estos, que no requieren necesariamente de una extensa deliberación o participación política.

*Los gobernantes juegan un papel importante en los procesos de participación sostenible.*

Hemos definido el *Citizen Engagement* como la capacidad que tienen las administraciones públicas de involucrar a los ciudadanos y se ha constatado que a mayor capacidad de involucrar, mayor es la riqueza del país. Se puede afirmar, por tanto, que esta constatación puede actuar de palanca motivadora para que gobiernos, gobernantes, funcionarios y líderes sociales lleven a cabo iniciativas de implicación, superando las inercias, dificultades y resistencias; más cuándo estas mismas se apoyan en el argumento del elevado coste. La relación de la Administración Pública con sus públicos y la implicación de estos son cuestiones beneficiosas para ambas partes.

*Es preciso diferenciar el fomento del comportamiento social del fomento del comportamiento político.*

No cabe duda de que los hallazgos de esta investigación ponen en cuestión la pertinencia de las políticas públicas que fomentan lo que aquí se ha denominado el “Comportamiento político” como parte del Compromiso Ciudadano. También, sin duda, hay que afirmar la pertinencia de las políticas públicas que fomentan que los ciudadanos

se involucren en comportamientos sociales y solidarios, que busquen el bien para la comunidad al margen de conflictos partidistas o, al menos, de la influencia política. En este sentido, se concluye la alta importancia que tiene el crear nuevas soluciones para los problemas públicos que cuentan con los ciudadanos (de nuevo, se trata de nuevas fórmulas de coproducción, en este caso, que estén centradas en comportamientos sociales), y que contribuirá a la calidad de los servicios públicos.

*Para llevar a cabo políticas públicas que fomenten el Citizen Engagement hace falta una correspondiente tarea de comunicación.*

Las políticas de fomento del Compromiso Ciudadano requieren de un trabajo de comunicación que active en los públicos participantes las percepciones correspondientes con unos comportamientos gubernamentales más comprometidos con la implicación ciudadana. Se ha afirmado en las páginas que preceden que el Compromiso Ciudadano está influenciado por el intercambio de información entre la Administración y sus públicos y se ha mencionado varias veces la creencia que aparece referida ampliamente en la literatura de que una ciudadanía informada sobre política participaría de manera más activa y consciente en la vida pública. La información y la comunicación tienen una relevancia fundamental en el proceso de activación del *engagement*.

¿Cuál es concretamente el papel de la comunicación en la gestión del Compromiso Ciudadano? De este trabajo se puede concluir que:

- Una comunicación más apoyada en el diálogo entre los actores que pueden implicarse en formas solidarias de coproducción ayudará a incrementar el comportamiento social y, con ello, la riqueza del país;
- Una comunicación más efectiva sobre los resultados de gestión puede propiciar ciudadanos más confiados en la Administración Pública y, en consecuencia, más implicados con ésta (si bien teniendo en cuenta el nivel de la posible disfuncionalidad);
- Una comunicación más efectiva puede contribuir a la creación de ciudadanos más informados y, por tanto, más conscientes de la necesidad de participar en la vida pública;

- Una comunicación bidireccional, es decir, no solo desde la Administración hacia los ciudadanos sino también en sentido inverso, puede contribuir a mejorar los niveles de “Receptividad”, haciendo que los ciudadanos creen que su implicación en la vida pública tiene sentido, que es considerada por las autoridades y, además, tiene repercusiones beneficiosas para la comunidad.

En definitiva, la gestión de la comunicación puede contribuir a aumentar el nivel de cada uno de los factores que componen el Compromiso Ciudadano. Como se ha visto en el modelo, unos mayores niveles en este sentido producirán un aumento de PIB per cápita de los países. En consecuencia, se puede concluir que la comunicación es una herramienta que puede generar *Citizen Engagement* y, por tanto, puede contribuir al aumento de la riqueza.

*En sus políticas de fomento del Compromiso Ciudadano, las administraciones públicas han de tener en cuenta el contexto del país.*

La literatura económica (Weill, 2010; Perkins et al., 2013; Banco Mundial, 2014) apunta hacia un reconocimiento creciente de que los factores específicos del contexto son esenciales para entender por qué y cómo las intervenciones de *Citizen Engagement* pueden contribuir a mejores resultados. El análisis realizado en este trabajo muestra que los resultados derivados del compromiso y el éxito de las acciones implementadas están muy relacionados con el contexto, fundamentalmente económico, en el que se opera. Por ello, llevar a cabo medidas de Compromiso Ciudadano requiere de un estudio de la situación del país, ciudad o municipio.

*Se ha de introducir el Compromiso Ciudadano como una variable endógena de los modelos de crecimiento.*

Este trabajo corrobora que el capital intangible debe formar parte intrínseca (endógena) del modelo de crecimiento. En el contexto de los nuevos modelos de crecimiento económico y en contraposición con los modelos convencionales (Perkins et al., 2013), tal y como se trató en el Capítulo 4, se debe descartar la creencia de que una duplicación del capital intangible supone exactamente una duplicación de la producción (en este caso, del PIB per cápita). Los resultados de este trabajo arrojan claras diferencias según los componentes del *engagement* (unos componentes tienen el doble de influencia que otros en la riqueza. Se demuestra, entonces, que el rendimiento del capital intangible no



se comporta en forma de escala creciente. Este trabajo viene a corroborar la necesidad de desarrollar nuevos modelos de análisis de crecimiento y, en este caso, modelos que contengan como parte endógena el capital intangible en forma de *engagement*, y más específicamente, en sus distintos factores: el “Comportamiento social”, el “Comportamiento político”, la “Confianza” y la “Receptividad”. Se concluye que el Compromiso Ciudadano es un factor endógeno del crecimiento que ha de entrar a formar parte de forma sistémica de las políticas gubernamentales de crecimiento.

*El Compromiso Ciudadano es una variable a tener en cuenta como medida futura del desarrollo social.*

Los resultados de esta investigación permiten concluir que lo intangible es una medida de crecimiento económico, en cuanto a que hemos sido capaces de relacionar el *Citizen Engagement* con el crecimiento del capital tangible, es decir con el PIB per cápita (una medida de la capacidad económica, según la cual se entiende que la riqueza de un país aumenta si todos sus bienes y servicios producidos en un año son mayores que los producidos el año anterior).

No obstante, no hemos podido determinar si existe la misma relación positiva entre lo intangible y el desarrollo económico, entendido como el enriquecimiento de un país cuando se produce un aumento cualitativo en las condiciones sociales de los mismos. Esto no impide concluir que existe una relación entre lo intangible y el desarrollo, puesto que si lo intangible influye en el crecimiento económico y este tiene un impacto en el desarrollo de los países (a mayor riqueza, mayores posibilidades de inversión en sanidad, educación, etc.), se puede afirmar que a mayor intangibilidad también habrá mayor desarrollo. En base a esta premisa podemos corroborar que, si el *Citizen Engagement* hace que la riqueza aumente, la inversión en este bien intangible también producirá, de forma indirecta, un aumento en el desarrollo de los países.

La medición tiene, sin embargo, importantes dificultades, pues mientras que las teorías económicas han establecido medidas estándar que sirven para evaluar el crecimiento económico o la riqueza de los países (PIB per cápita, PNB, etc.), aún existe un vacío teórico sobre cómo medir el desarrollo utilizando medidas objetivas. Se hará necesario investigar si existe una forma directa mediante la que se puedan relacionar el bien intangible Compromiso Ciudadano y el desarrollo económico, buscando una unidad de medida que permita el cálculo del mismo.

*Se hace necesario revisar las medidas de Compromiso Ciudadano para obtener datos que se ajusten a la realidad de los comportamientos.*

La medición del Compromiso Ciudadano presenta dificultades, pues se trata de algo intangible que radica en parte en comportamientos y en parte en percepciones. En esta investigación se ha podido contar con datos homologables de percepciones (son datos de encuestas) de ciudadanos de 27 países europeos, pero no se ha trabajado con demasiados datos de comportamientos (se echan en falta aquellos que registren, por ejemplo, número de ciudadanos que coparticipan en programas gubernamentales para resolver problemas de la comunidad).

Es posible que debido a estas dificultades nuestro modelo haya tenido que excluir en una última parte del trabajo, la de la regresión lineal, a 11 de los 27 países de inicio (los 16 restantes, usados en el análisis, fueron aquellos que no obtuvieron más del 20% de error relativo, cuestión necesaria para formar parte del modelo). Aunque, por supuesto, 16 países son muchos y, como se ha dicho, el modelo tiene unos altos niveles de significación estadística y de explicación de la varianza, no podemos dejar de indicar también la contingencia del comportamiento del capital intangible.

Podemos concluir que sigue siendo necesario buscar modelos para explicar cómo se comporta el capital intangible y, sobre todo, son necesarias pautas con las que poder identificar datos de compromiso que reflejen la realidad del comportamiento ciudadano y de la Administración Pública, y no solo de las percepciones.

## 8.2. Limitaciones y futuras líneas de investigación

### 8.2.1. Limitaciones

Una de las limitaciones que se presenta en esta investigación es que el análisis solo se circunscribe a las variables planteadas, pero habría que tener en cuenta que estas no son las únicas existentes. O bien por falta de datos para el año específico de estudio, o bien porque no existen investigaciones anteriores que puedan aportar más información al área de esta tesis, entendemos que pueda haber alguna carencia en los datos recopilados y que se echen en falta reseñas a otros conceptos relacionados con las instituciones públicas.

Para profundizar en la información sería necesario realizar una encuesta específica sobre las cuestiones relevantes en la presente investigación a una muestra representativa. Dada la dificultad organizativa y económica que presenta una tarea de tales magnitudes, esta podría ser sustituida por una ampliación de las bases de datos disponibles en las que se actualizasen detalles relacionados con la participación política, social y electoral (número de afiliados a partidos políticos, nivel de deseo de la sociedad de participar en la vida pública, etc.), así como datos referidos a acciones específicas de coproducción en las naciones.

### 8.2.2 Futuras líneas de investigación

Se mencionan, a continuación, algunos aspectos que podrían ser de utilidad tanto para futuras líneas de investigación teórica como de aplicación empírica:

- Adaptación del modelo de regresión lineal en otros ámbitos de estudio de la Administración Pública.
- Desarrollo del modelo de regresión hasta el punto que permita inferir e incluso predecir qué aspectos intangibles pudieran contribuir al incremento del PIB per cápita de un país determinado.
- Justificación de las medidas políticas que pudieran desembocar en un crecimiento tangible de la nación concreta donde se estudie y aplique el modelo. Más específicamente nos referimos a: a) identificación de los puntos débiles y fuertes de la economía a estudiar; b) estudio de las carencias que provocan un retroceso económico; c) determinación de las acciones políticas a implementar.
- Se propone investigar si existe una forma directa mediante la que se puedan relacionar el bien intangible compromiso y el desarrollo económico, buscando una unidad de medida que permita el cálculo del mismo.

# Chapter 8. Conclusions, limitations and future research lines

In this chapter, I consider the relationship between my findings and the literature, and I put forward the research's conclusions. In the absence of other large-scale surveys on Citizen Engagement, my comparisons must focus on contrasting the data obtained with the literature's concepts on this subject. I end by highlighting the limitations encountered in conducting this doctoral thesis and establish future research lines.

## 8.1 Conclusions

This thesis' objectives have been: 1) to identify concrete attitudes and behaviours that express Citizen Engagement and, subsequently, the avenues for action through which individuals can be encouraged to become engaged in their communities; 2) to test the relationship between the intangible capital of Citizen Engagement and measures of tangible growth; 3) to explore which factors of Citizen Engagement influence the wealth of nations the most; and 4) to develop a set of suggestions to improve the management of Citizen Engagement and, as a consequence, to contribute to increasing wealth. After reviewing the notion of Citizen Engagement (theories and related concepts), of its causes and consequences and, within the framework of the literature that conceptualizes engagement as an intangible resource within the public sector, I conducted a search for measures of citizen attitudes and behaviours that can capture Citizen Engagement with the aim of exploring their relationship with tangible capital in 27 EU countries.

In what follows, I set out my conclusions via an interpretation, made through the prism of the theoretical framework presented in the first part of this research, of the results obtained from my empirical observation. The explanations will follow the order established by the research questions and hypotheses; I begin with the empirical findings and then move on to more theoretical and conceptual considerations.

The structure of this concluding section is, therefore, as follows: first, the conclusions on what “makes” Citizen Engagement are described; second, those on the effects of Citizen Engagement on tangible capital are set out; third, those on the differences between countries discovered are provided. Building on this, I draw conclusions on the conceptualization of Citizen Engagement as well as on the operational implications of the research for public policies.

### **On what makes Citizen Engagement:**

*I identify some components of Citizen Engagement that differ from one another and are mutually exclusive.*

It can be concluded that it is possible to clearly identify the attitudes and behaviours that comprise Citizen Engagement and that, in the case of the citizens of the 27 countries studied in this research, are mutually exclusive and different from one other. The components are “Social Behaviour”, “Political Behaviour”, “Trust” [in public institutions] and “Receptivity” (understood in this study as citizens’ perceptions that public organizations are open to taking their opinions into account during decision making).

*As a part of Citizen Engagement, social behaviour is clearly differentiable from political behaviour and has higher values than the latter.*

The analysis and the resulting data allowed me to identify two different factors; these were termed “Political Behaviour” and “Social Behaviour”. The first, which comprises attitudes and behaviours such as citizens’ signing petitions or their contacting local or national political representatives to express their personal opinions, corresponds to what Brady has indicated in relation to the political nature of Citizen Engagement as “action by ordinary citizens directed toward influencing some political outcome” (Brady, 1999, p. 737). The second, which is composed of variables such as donating organs, recycling, combating climate change or belonging to an NGO, is associated to a greater degree with actions that aim for benefits for the community and are expressed mainly through solidarity-based supportive behaviours. In addition to these two components’ apparently differentiated nature, the values that correspond to them in different countries are, in

general, higher for social behaviour than they are for political behaviour: citizens are more involved in the social sphere than they are in the policy sphere.

These findings corroborate the view taken in the literature (Dalton, 2008; Ekman and Amna, 2012) that today's engaged citizen is becoming less political in nature and developing a more nonpartisan or public form of engagement. The data from the 27 countries analysed seem to affirm that there is developing scope for a way of looking at public life that moves away from the political expressions put forward by Putnam (1995) (such as voting or participating in political demonstrations); this corresponds to what we might call an "engaged citizen" (Dalton, 2008, p. 81)—one who is politically independent and who focuses on solidarity-based support and civil action.

*The predominance of social engagement over political engagement also indicates the predominance of the latent over the manifest.*

There seem to be similarities between the variables of the factor "Social Behaviour" and what Ekman and Amna (2012) understand as "latent forms" of engagement—that is, actions that go beyond political participation and that are observable and measurable (such as signing a petition for a law or contacting a politician). In addition to their "not being directly aimed at influencing people who are in power" (p. 288), these actions are less explicit, and they therefore cannot be "directly or unequivocally classified as political participation" (p. 288). The components of the factor "Social Behaviour" within this work focus on attitudes towards recycling, donations to a charity or voluntary work, and as such they involve participation in society and in public life, but they are forms of involvement that have a less obvious manifestation. Those who exhibit them avoid conventional channels of participation, and perhaps because of this, the level of their involvement is less eloquent.

It can be concluded that social behaviour, which is less obvious and may leave less of an impression than that which it deserves, is a more predominant part of Citizen Engagement than is political behaviour, which leaves more manifest traces behind.

*Trust is an important component of Citizen Engagement, though it is not the most relevant.*

It can be concluded that “Trust” as a factor (that is, trust in the different public institutions) is an important part of the Citizen Engagement, and this confirms the idea that the more institutions deserve a margin of discretion from their citizens when it comes to decision making, the more citizens will be involved with the public authorities in the development of public processes to resolve common problems.

*Trust that flows in the opposite direction, which is known as receptivity, is also an important part of Citizen Engagement.*

It can be concluded that the trust that citizens perceive the public authorities to have in society in relation to decision making is also an important component that activates public involvement in the public sphere. This study has identified a factor of Citizen Engagement that explains the perceptions that citizens have about whether or not their opinion counts when it comes the progress that their societies may make. It seems that when there is a perception that the public sector trusts citizens and, therefore, when citizens are able to influence public life through their actions, there is a greater desire to participate and become involved.

This conclusion underscores the idea suggested by the literature that, in conducting research focused on trust, it is necessary not only to look in one direction (how much citizens trust their country’s public authorities) but also in the opposite direction (how much public authorities trust citizens) (Bouckaert, 2012). Although this research has not worked with measures in this second respect, it does capture how citizens’ perception of that trust is a relevant component of involvement in public life, and from this finding it is possible to emphasize the importance of undertaking studies that adopt such an approach.

*Citizen Engagement, composed of political behaviour, social behaviour, trust and receptivity, is a variable that is part of the intangible capital held by countries.*

This study falls within the line of research suggested by the World Bank (2006, 2011) that seeks to explore the “black box” in which the intangible capital that acts as a motor for the economic development of nations is to be found. My findings on Citizen

Engagement allow it to be included in the list of variables suggested by Kaufmann et al. (2006) to explain intangible capital: voice and responsibility (citizens' perception that they can participate in electing their government), political stability and an absence of violence, government effectiveness (the quality of public services, the civil service and public policies as well as of the government's commitment to them), the rule of law (the degree to which the law has authority and is obeyed) and control over corruption.

All these variables are attempts to capture something as intangible as it is diffuse, and so often there are no measures or data available to explore this important "black box". The components identified in this research, with clear and comparable data for 27 countries, have allowed me to conclude that "Trust", "Receptivity", "Social Behaviour" and "Political Behaviour" are factors that make Citizen Engagement as an intangible resource and that, as a result, they must be part of studies that measure countries' intangible capital.

#### **On the effects of Citizen Engagement:**

*Citizen Engagement is associated with positive social aspects.*

It can be affirmed that the data considered in this work support the position that intangible capital, in the form of Citizen Engagement, has a positive effect on the progress that societies may make. This affirmation is derived, in part, from my earlier conclusions about the factors that emerged as components of Citizen Engagement. The variables that this investigation has revealed are related make it possible to corroborate the position taken by a great many academics (Putnam, 1995, Brady, 1999, Chanan, 2002, Keeter et al., 2002, Cooper, 2005, Marlowe Jr and Marlowe, 2005; Teorell et al., 2007; Ekman and Amna, 2012, among others) to the effect that Citizen Engagement is associated with trust in public institutions, strengthening of public services, optimal use of resources, protection of the environment, a greater degree of proximity between citizens and the public authorities, pursuit of the common good and not only the good of the individual, and supportive and effective working among citizens.

*Citizen Engagement increases GDP per capita.*

It has been possible to conclude decisively that Citizen Engagement positively influences a country's economic behaviour and contributes to increasing its tangible



capital. This doctoral research has worked with a linear regression model that shows, at the highest level of statistical significance, and with a high degree of explanation of variance (greater than 60%), that all the independent variables that measure some factor of Citizen Engagement positively increase GDP per capita.

Based on the results obtained, there are two different strands to this finding. On the one hand, the positive values of intangible capital in the form of Citizen Engagement (with its four components) increase GDP per capita; and on the other, and going in the opposite direction, the negative values of intangible capital in the form of Citizen Engagement (with its four components) impair or reduce GDP per capita. In short, intangible capital is a determinant of countries' GDP per capita, not only in a positive sense but also in a negative one. It is not indifferent—that is, whether or not countries have trust or distrust in their institutions and whether citizens' involvement through social or political behaviour is positive or negative are not immaterial issues. This finding is an important contribution within the line of research on models for measuring economic growth and, more specifically, on those which consider that intangible factors must become a measure of wealth and economic development.

*Social behaviour is the component of Citizen Engagement that increases GDP per capita the most.*

Globally, of the four components of Citizen Engagement (“Trust”, “Receptivity”, “Social Behaviour” and “Political Behaviour”) “Social Behaviour” is the most determinant in increases in GDP per capita, with a standardized coefficient of 0.526. It is followed by the factors “Trust” (0.403), “Receptivity” (0.388) and “Political Behaviour” (0.253). This predominance of social behaviour over the rest of the factors in the context of wealth generation is another aspect that once again underscores the growing relevance of solidarity-based behaviour in nations' development.

*Social behaviour is a greater determiner of countries' wealth than political behaviour is.*

It can be decisively concluded (based on the regression coefficients) that social behaviour (public and latent Citizen Engagement) increases GDP per capita twice as much (0.526) as political behaviour increases it (its coefficient is lower: 0.253). The

latter is understood as conventional, manifest citizen engagement that seeks to influence political decisions.

I consider this result to be highly relevant to works that argue that a “lack of citizen participation [in the traditional political sense] should not simply be seen as a failure of civic virtue” (Dahlgren, 2009, p. 16), since it opens up a new way of engaging with the public that is acquiring greater relevance in relation to a country’s wealth than that of traditional political forms. Along the same lines, and as a consequence, it can be stated that these data also contribute to the debate on the meaning of “engaged citizens” (Ekman and Amna, 2012; Middaugh et al., 2012; Adler and Goggin, 2005; Dahlgren, 2009, among others), and so it is necessary to consider what the most appropriate measures for capturing this engagement are. Perhaps it is not necessary to pay so much attention to low figures for political behaviour when and where these exist, since it may be the case that what is lacking is not so much Citizen Engagement but, rather, the part of Citizen Engagement that has the lowest influence on the wealth of nations.

Once again, it is necessary to state with regard to this finding that this social engagement is gaining ground over political engagement not only in terms of intensity (because, as has been said, the social sphere scores higher than the political one in most variables) but also nowadays with regard to influence on the wealth of nations. It is a kind of engagement that, owing to its latent and implicit nature, can go unnoticed, more so than does political engagement, and so it is necessary to develop measures that capture it and allow public policies to be subsequently adopted.

*Although trust influences GDP per capita, it is not the factor of Citizen Engagement that increases GDP the most.*

Trust is not the factor of Citizen Engagement that increases GDP the most, but it does occupy second place, behind citizens’ involvement of in solidarity-based issues. This data, together with those on the effects of trust on GDP per capita in different countries that this work has set out (see the conclusions later in this chapter), shed light on the debate in the literature on the effects of trust. As has been pointed out in this research, while some authors and organizations believe that trust increases the involvement of citizens in public affairs, others warn of the possibility that there is an opposite effect: more trust can mean less involvement.

### **On differences by countries:**

*Citizen Engagement is contextual.*

The findings in this research corroborate the World Bank's position that effective participation "is affected by social, political, economic, environmental, cultural, and geographical factors" (World Bank, 2014, p. 2). It can be concluded here that Citizen Commitment is contextual: the degree of Citizen Engagement varies by country according to the value of each of its factors. The data show differences between countries and, overall, it can be said that the high positive influence of the explanatory variables is associated with high values for the indicators that Kaufmann uses to measure institutional quality; and the negative influence is associated with low values for institutional quality. To explain behaviours related to a society's involvement in public life, one must take into account that society's economic context.

*A higher level of influence from intangible capital on tangible capital is associated with a higher level of wealth.*

My comparative analysis makes it possible to identify some guidelines that help in explaining the particular contexts that correspond to the particular impacts that intangible capital may have on tangible capital. The data in this research seem to support the idea that countries also maintain a gap in terms of the capacity of intangible resources to generate growth: in all countries, whatever the income level, intangible capital is clearly the engine of growth in terms of GDP per capita, but in low-income countries, negative values in certain components of Citizen Commitment also have a negative effect on GDP.

*The GDP per capita of the poorest countries is adversely affected by their intangible capital's negative values.*

Low-income countries stand out owing to their negative values for engagement (trust, receptivity, citizen social involvement and citizen political involvement have subzero values); the more negative intangible capital is, the lower GDP per capita is. Thus, in six of the seven poorest nations (Lithuania, the Czech Republic, Greece, Slovenia, Republic of Cyprus and Spain), the greater the level of distrust, the lower the GDP per capita. In addition, in five of these countries, the same applies to the factors "Political

Behaviour” and “Receptivity” and in four others to the factor “Social Behaviour”. It can be concluded, then, that although intangible capital is determinant in these low-income countries, negative values for it are associated with lower GDP per capita values.

*While it can be observed that “Trust” is the factor that has the greatest influence on the growth of GDP per capita in middle- and high-income countries, it is also the factor that causes the most damage in low-income countries.*

Owing to its regression coefficient, “Trust” is one of the model’s most influential factors. The specific values of each country’s explanatory variables point to a common reality: in terms of the generation of GDP per capita, this factor is positive in almost all middle-income countries (Belgium, Germany, Austria and Holland) and in all high-income countries (Sweden and Denmark), and, therefore, it contributes to a country’s having a positive GDP per capita. However, in the case of low-income countries, negative values for trust are detrimental to GDP per capita (Republic of Cyprus, Czech Republic, Slovenia, Greece, Spain and Lithuania), with the exception of Estonia.

*There is a level of trust that can be dysfunctional.*

In more than half of the countries studied, the factor “Trust” scored negative values. It is interesting to note that “Trust” has a positive impact on GDP per capita in only seven of the 16 countries (almost all of these countries have medium and high incomes: Estonia, Belgium, Germany, Austria, Holland, Sweden and Denmark), but in almost all of these (except Austria and Holland), “Political Behaviour” also has negative values. To an extent, this may amount to confirmation that high degrees of trust can become dysfunctional because they discourage citizens from becoming involved. In this case, what is being observed is that, in general, high trust levels in countries with medium and high incomes positively affect GDP per capita, but “Political Behaviour” does the opposite. Where trust levels are high, citizens’ levels of political behaviour are lower.

This statement is in line with the belief that it can also be the case that the higher the degree of trust in public institutions, the lower the public’s interest in participating (Dahlgren, 2009, Van de Walle and Six, 2014; Canel, 2018, p. 111). When a citizen trusts—that is, when he or she gives the authorities the capacity to decide and takes the view that they do so well—he or she will make the judgement that it is not necessary to

be involved in the public administration's processes; conversely, it is when a citizen mistrusts the authorities that he or she will become mobilized.

*Spain, which is one of the countries that scored the lowest on intangible capital, is also among the countries that exhibit the most negative effect of intangible capital on GDP per capita.*

Spain stands out as a country that has low (below average) values in virtually all the variables that Citizen Engagement comprises. Those related to “Trust” and “Receptivity” are especially low. Moreover, in Spain the values for all of Kaufmann's indicators are below the average, and this paints a picture of a country where institutional quality is far below the desired level. Finally, it is a country—and the only one—in which the positive influence of “Social Behaviour” and “Political Behaviour” on GDP per capita is neutralized (and even leans towards negativity) owing to the damage that “Receptivity” and, especially, “Trust” cause to GDP per capita.

In short, it is a country with low intangible capital, and one where, among the different components, only “Social Behaviour” reveals itself to be a relevant driver of the country's economy. It can be concluded that working to develop and grow social behaviour in Spain, developing GDP per capita and counteracting the negative effect of low trust in public institutions, which appear to be dysfunctional, are important.

### **On the conceptualization of Citizen Engagement:**

I will now turn to interpreting the findings of this research in the light of the theoretical framework discussed in the first part. It can be concluded that:

*A way of becoming involved in public life that reduces the importance of deliberation in the public sphere is opening up.*

Against conventional wisdom and, more specifically, against studies that extol the virtues of public deliberation as a fundamental component of a sensitive and responsible democracy (Habermas, 1989; Carpini et al., 2004; Kathi and Cooper, 2005; Zimmermann and Favell, 2011, among others), this work's findings underscore the importance of a form of Citizen Engagement that focuses more on socially supportive behaviour than on participation in political debate or discourse.

This conclusion can be drawn first of all because out of all the variables that capture expression or deliberation (such as participation in local or regional public debates), only two (the expression of opinions with local and national representatives) were kept for the analysis, since these were the only ones that revealed themselves to be relevant. Second, it can be drawn because these two variables turned out to be less determinant in a country's growth than other types of behaviour. Based on these findings, it is worth asking whether deliberation is in fact a condition without which there is no democracy and, therefore, whether policies centred on Citizen Engagement should place emphasis on citizen participation in public discussion.

To return to the idea about deliberative space that was set out in the theoretical framework, the findings of this research seem to corroborate what the literature points out regarding the need to look for other types of public sphere. The variables shown to be determinant here (being willing to donate organs, belonging to an economic or social organization, recycling or having done something to combat climate change) fundamentally indicate behaviour that falls outside the political sphere. It might seem bold to use this evidence on the relevance of social behaviour to downplay political deliberation, but the truth is that this thesis shows that political behaviour as an expression of engagement contributes less to GDP per capita (its coefficient is lower) than social behaviour does.

*Citizen Engagement is an intangible resource that public administrations can increase or reduce.*

The findings of this work make it possible to conclude that Citizen Engagement is arguably an intangible resource that represents the public administration's capacity to involve citizens in administrative processes, promoting value both for citizens and for the administration itself. Increases in GDP per capita certainly indicate a benefit for both parties. As engagement generates efficiency, it improves processes and results and, in addition, it can reduce costs for the administration; for this reason, its applicability to the public sector is interesting. It is a propitious way to produce benefits for everyone who participates.

This research confirms the idea that "intangible assets are an appropriate management paradigm in addressing the challenges and changes that are currently

occurring in society” (Canel, Piqueiras and Ortega, 2017, p. 215), and on that basis it would be advisable to systematically incorporate intangible resources into public sector management.

### **Operational implications**

*Public administrations should implement public policies that promote Citizen Engagement.*

This research’s data make it possible to state that countries’ public administrations have to pay attention to the Citizen Engagement as an engine for growth. The model explains how, if we want to increase GDP per capita, the most logical thing to do is to formulate policies that focus, in order of priority, on: 1) Social Behaviour ( $\beta_2 = 11954.54$ ); 2) Trust ( $\beta_1 = 9166.03$ ); 3) Receptivity ( $\beta_3 = 8817.63$ ); 4) Political Behaviour ( $\beta_4 = 5761.31$ ). This is valid for all countries (that is, for strong, medium or weak economies). The differences in the values of the factors for each country explain why variations between nations emerge on the economic level.

This work constitutes an important foundation for the promotion of policies centred on citizen involvement. Citizen Engagement as an intangible asset is currently developing in a variety of ways and, in this vein, co-production is an example of an innovative formula that involves citizen in the design, implementation and evaluation of public policies. Other formulas include consultations with citizens to make them participate in decision making, participatory budgets, the development of citizen organizations to improve city maintenance, and the promotion of volunteering services to assist in the civic development of young people. All these actions are associated with active public service experiences and shared activities between administrations and citizens in their design, construction and delivery, and they do not necessarily require extensive deliberation or political participation.

*The governing authorities play an important role in processes of sustainable participation.*

I have defined Citizen Engagement as the ability of public administrations to involve citizens, and I have found that the greater the country’s capacity to involve, the greater its wealth. It can be affirmed, therefore, that this finding can act as a motivating lever

for governments, governors, officials and social leaders to carry out initiatives that encourage involvement and to overcome inertias, difficulties and resistances; especially when such obstacles are based on arguments about high costs. The relationship of the public administration with its publics and the involvement of the latter are beneficial to both parties.

*It is necessary to differentiate the promotion of social behaviour from the promotion of political behaviour.*

There is no doubt that this research's findings question the relevance of public policies that promote what has been called "Political Behaviour" as part of Citizen Engagement. It is also essential to state the relevance of public policies that encourage citizens to engage in social and supportive behaviours and that seek out good for the community, regardless of partisan conflicts or, at least, political influence. In this sense, it can be concluded that creating new solutions for public problems that involve citizens (again, the emphasis here is on new co-production formulas, which in this case would be focused on social behaviour) and that contribute to the quality of public services is of great importance.

*To implement public policies that encourage Citizen Engagement, corresponding efforts focused on communication are required.*

Policies for promoting Citizen Engagement require communication efforts that activate perceptions corresponding to governmental behaviours that entail a greater commitment to citizen involvement within the participating publics. It has been stated across the preceding pages of this thesis that Citizen Engagement is influenced by the exchange of information between administrations and their publics, and on several occasions I have stated the belief widely described in the literature that a citizen who is informed about politics will participate in public life in a more active and aware manner. Information and communication are of fundamental relevance in the process of activating engagement.

What is the role of communication in the management of Citizen Engagement? Based on this research, it can be concluded that:



- Communication that is based to a greater degree on dialogue between the actors that may be involved in solidarity-based forms of co-production will help to increase social behaviour and, with this, the country's wealth;
- More effective communication regarding management results can encourage citizens to be more confident in the public administration and, consequently, to be more involved in it (though the level of possible dysfunctionality has to be taken into account);
- More effective communication can contribute to the creation of citizens who are more informed and, therefore, more aware of the need to participate in public life;
- Bidirectional communication—that is, communication that not only flows from the administration to citizens but also goes in the opposite direction—can contribute to improving levels of “Receptivity”, making citizens believe that their involvement in public life makes sense, that it is taken into consideration by the authorities and, in addition, that there will be beneficial repercussions for the community.

In short, communication management can contribute to increasing the level of each of the factors that make up the Citizen Engagement. As the model has shown, higher levels here will produce an increase in countries' GDP per capita. Consequently, it can be concluded that communication is a tool that can generate Citizen Engagement and, therefore, contribute to increases in wealth.

*In their policies to promote Citizen Engagement, public administrations must take into account the context of the country.*

The economic literature (Weill, 2010, Perkins et al., 2013, World Bank, 2014) points to a growing recognition that context-specific factors are essential to understanding why and how Citizen Engagement interventions can contribute to better outcomes. The analysis carried out in this work shows that the results derived from engagement and the success of the actions implemented are closely related to the prevailing context, and fundamentally the economic context. Therefore, implementing citizen engagement measures requires a study of the situation of the country, city or municipality in question.

*Citizen Engagement must be introduced as an endogenous variable in growth models.*

This work corroborates the position that intangible capital must be an intrinsic (endogenous) part of the growth model. The results of this work show clear differences according to the components of engagement: some components have twice as much influence on wealth as others do. This research has shown, then, that returns on intangible capital do not function on an increasing scale. This study corroborates the need to develop new models of growth analysis and, in this case, models that contain, as an endogenous component, intangible capital in the form of engagement, and more specifically, in the form of its different components: “Social Behaviour”, “Political Behaviour”, “Trust” and “Receptivity”. It can be concluded that Citizen Engagement is an endogenous factor of growth that must become part of government growth policies on a systematic basis.

*Citizen Engagement is a variable that should be taken into account as a future measure of social development.*

The results of this research allow me to conclude that intangibility is a measure of economic growth, insofar as I have been able to link Citizen Engagement to the growth of tangible capital—that is, GDP per capita (a measure of economic capacity, according to which the wealth of a country increases if all its goods and services produced in a year are greater than those produced the previous year).

However, I have not been able to determine if the same positive relationship between intangible elements and economic development, understood as the enrichment of a country when there is a qualitative increase in its social conditions, exists. This does not rule out the conclusion that there is a relationship between intangible elements and development, since if the former influence economic growth and have an impact on countries’ development (greater wealth and greater investment opportunities in relation to health, education and so on), it can be stated that greater intangibility will also produce greater development. Based on this premise, this research can corroborate that, if Citizen Engagement increases wealth, investment in this intangible asset will also indirectly increase countries’ development.

Nevertheless, there are significant difficulties related to measurement, because while economic theories have established standard measures that serve to evaluate countries' economic growth or the wealth (GDP per capita, GNP, etc.), there is still a theoretical gap in terms of how to measure development using objective measures. It will be necessary to investigate if there is a direct way by which the intangible asset Citizen Engagement can be related to economic development and a unit of measurement that allows the calculation of this.

*It is necessary to review Citizen Engagement measures to obtain data that fit behavioural realities.*

Measuring Citizen Engagement presents difficulties because it is something intangible that lies partly in behaviour and partly in perceptions. In this research, it has been possible to work with comparable data on perceptions (data from surveys) that relate to citizens from 27 European countries, but data on behaviours (for example, there is a lack of data that capture the number of citizens who participate in government programmes aimed at solving community problems) have proved to be scarcer.

Owing to these difficulties, in the last part of this study (the linear regression), 11 of the 27 initial countries had to be excluded from my model (the remaining 16 used in the analysis were those which did not obtain a relative error of more than 20%, the criterion for inclusion in the model). Although 16 countries is a large number, and although, as I have mentioned, the model has high levels of statistical significance and explanation of variance of the dependent variable, it is also important to indicate the contingency of the behaviour of intangible capital.

I conclude that it is still necessary to look for models to explain how intangible capital behaves and, above all, that it is necessary for there to be guidelines for the purposes of identifying data on engagement that reflect the realities of citizen behaviour and of public administrations, and not only perceptions of these.

## 8.2 Limitations and future research lines

### 8.2.1 Limitations

One of the limitations presented in this research is that the analysis is limited to the variables proposed, but it should be kept in mind that these are not the only variables in existence. As a result of a lack of data for the specific period of study, or because there is no previous research that can provide more information to this thesis's area of focus, it should be understood that there may be some deficiencies in the data collected and that studies of other concepts related to public institutions are lacking.

To gain a better understanding of these aspects, it would be necessary to conduct a specific survey on the relevant issues in the present investigation on a representative sample. Given the organizational and economic difficulty presented by a task of such magnitude, the alternative here could be to expand the available databases in which data related to political, social and electoral participation are regularly recorded (number of members of political parties, the level of the society's desire to participate in public life, etc.), as well as data referring to specific co-production activities in different countries.

### 8.2.2 Future research lines

Some aspects that could be useful for future lines of theoretical research and empirical application include:

- Adaptation of the linear regression model to other areas of study related to the public sector.
- Development of the regression model so that it can be used to infer and even predict which intangible aspects might contribute to increasing a given country's GDP per capita.
- Justification of the political measures that could lead to tangible growth in the specific nation in relation to which the model is studied and applied. More specifically, I am referring here to: a) an identification of the weak and strong points of the economy to be studied; b) a study of the deficiencies that cause economic decline; c) a determination of the political actions to be implemented.

- I would also suggest that whether there is a direct way through which the intangible asset Citizen Engagement and economic development can be related, seeking a unit of measurement that allows its calculation should be investigated.

# Bibliografía



- Adams, D., & Hess, M. (2001). Community in public policy: fad or foundation? *Australian Journal of public administration*, 60(2), 13-23.
- Adler, R. P., & Goggin, J. (2005). What do we mean by “civic engagement”? *Journal of Transformative Education*, 3(3), 236-253.
- Arnstein, S. R. (1969). A ladder of citizen participation. *Journal of the American Institute of Planners*, 35(4), 216-224.
- Barrett, M., & Brunton-Smith, I. (2014). Political and civic engagement and participation: Towards an integrative perspective. *Journal of Civil Society*, 10(1), 5-28.
- Benington, John, and Mark H. Moore. 2011. Public Value in Complex and Changing Times. In *Public Value: Theory and Practice*, edited by John Benington and Mark Moore, 1–20. Basingstoke, UK: Palgrave Macmillan.
- Berendsen H.J.C. (2011). *A student's guide to data and error analysis*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Berger, B. (2009). Political Theory, Political Science, and the End of Civic Engagement. *Perspectives on Politics* 7 (2), 335-350.
- Bevington P.R., Robinson D.K (2003). *Data reduction and error analysis for the physical sciences*. Nueva York: McGraw-Hill.
- Bimber, Bruce (2000). The Study of Information Technology and Civic Engagement. *Political Communication*, 17, 329–333.
- Bingham, L. B., Nabatchi, T., & O'Leary, R. (2005). The new governance: Practices and processes for stakeholder and citizen participation in the work of government. *Public Administration Review*, 65(5), 547-558.
- Bontis, N., Dragonetti, N. C., Jacobsen & K. Roos, G. (1999). The knowledge toolbox: a review of the tools available to measure and manage intangible resources. *European Management Journal*, 17(4), 391-402.
- Boslaugh S. (2012). *Statistics in a Nutshell. A Desktop Quick Reference*. Massachusetts: O'Reilly Media.



- Bossi, A, Fuertes, Y., Serrano, C (2001): El Capital Intelectual en el Sector Público, [en línea] *5campus.org*, *Capital Intelectual* <http://www.5campus.org/leccion/cipub>  
Fecha de consulta: 8 de diciembre de 2014.
- Bossi, A., Fuertes, Y., Serrano, C. (2014). Reflexiones en torno a la aplicación del capital intelectual en el sector público. *Spanish Journal of Finances and Accounting/ Revista Española de Financiación y Contabilidad*, 34(124), 211-245.
- Bouckaert, G. (2012). Trust and public administration. *Administration*, 60(1), 91-115.
- Bouckaert, G., & Van de Walle, S. (2001). Government performance and trust in government. In *Paper for the Permanent Study Group of Productivity and Quality in the Public Sector at the EGPA Annual Conference, Vaasa, Finland, September* (pp. 5-8).
- Bouckaert, G., & Van de Walle, S. (2003). Comparing measures of citizen trust and user satisfaction as indicators of ‘good governance’: difficulties in linking trust and satisfaction indicators. *International Review of Administrative Sciences*, 69(3), 329-343.
- Bovaird, T. (2007). Beyond engagement and participation: User and community coproduction of public services. *Public administration review*, 67(5), 846-860.
- Bovaird, T., & Loeffler, E. (2010). User and community co-production of public services and public policies through collective decision-making: the role of emerging technologies. In T. Brandsen and M. Holzer (Eds), *The Future of Governance*, pp. 231–251. Newark, NJ: NCPP.
- Bovaird, T., & Loeffler, E. (2012). From engagement to co-production: The contribution of users and communities to outcomes and public value. *Voluntas: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations*, 23(4), 1119-1138.
- Bovaird, T., Van Ryzin, G. G., Loeffler, E., & Parrado, S. (2015). Activating citizens to participate in collective co-production of public services. *Journal of Social Policy*, 44(01), 1-23.
- Bozeman, B. (2002). Public-value failure: When efficient markets may not do. *Public administration review*, 62(2), 145-161.

- Bozeman, B. (2007). *Public values and public interest: Counterbalancing economic individualism*. Georgetown University Press.
- Brady, H. (1999). Political Participation. In J. P. Robinson, P.R. Shaver, L. S. Wrightsman (Eds.). *Measures of Political Attitudes*, pp. 737-801. San Diego: Academic Press.
- Brandsen, T., & Honingh, M. (2015). Distinguishing different types of coproduction: A conceptual analysis based on the classical definitions. *Public Administration Review*, (76)3, 427–435.
- Bryson, J. M., Crosby, B. C., & Bloomberg, L. (2014). Public value governance: Moving beyond traditional public administration and the new public management. *Public Administration Review*, 74(4), 445-456.
- Brown, J., Gaudin, P., & Moran, W. (2013). *PR and communication in local government and public services*. London, Royaume-Uni: Kogan Page.
- Brown, N., & Michael, M. (2003). A sociology of expectations: Retrospecting prospects and prospecting retrospects. *Technology Analysis & Strategic Management*, 15(1), 3-18.
- Butler, E. (2012). *The condensed wealth of nations and the Incredibly Condensed Theory of Moral Sentiments*. England: Adam Smith Research Trust.
- Canel, M.J. (s.f). *The Good Citizen in Europe: Drivers of and Policy Tools for Values and Attitudes Facilitating the Civil Society of the Future*. Manuscrito no publicado.
- Canel, M. J. (2016). La comunicación de las instituciones públicas para la regeneración democrática. En *Desafección política y regeneración democrática en la España actual: diagnósticos y propuestas* (pp. 331-354). Madrid: Centro de Estudios Políticos y Constitucionales.
- Canel, M.J. (2017). La investigación sobre los bienes intangibles en la Administración Pública. En Canel, Piqueiras y Ortega (Eds.), *La comunicación de la Administración Pública: conceptos y casos prácticos de bienes intangibles* (pp. 11-28). Madrid: Colecciones INNAP Investiga. Instituto Nacional de Administración Pública (INAP)

- Canel, M.J. (Octubre 2018). *La Comunicación de la Administración Pública. Para gobernar con la sociedad*. Madrid: Fondo de Cultura Económica.
- Canel, M.J. y Luoma-Aho, V. (2015). *Crisis en la Administración Pública, oportunidad para la intangibilidad*. En Villafañe, J. (Dir.). Anuario. La comunicación empresarial y la gestión de los intangibles en España y Latinoamérica (pp. 121-132). Madrid: Gedisa.
- Canel, M.J. y Luoma-aho, V. (2017). ¿Qué aportan los bienes intangibles a la Administración Pública? En Canel, Piqueiras y Ortega (Eds.), *La comunicación de la Administración Pública: conceptos y casos prácticos de bienes intangibles* (pp. 29-50). Madrid: Colecciones INNAP Investiga. Instituto Nacional de Administración Pública (INAP)
- Canel, M.J. y Luoma-aho, V. (2018). *Public Sector Communication. Closing Gaps between Citizens and Public Organizations*. New Jersey: John Wiley & Sons.
- Canel, M.J., Piqueiras, P., y Luoma-aho, V. (2017). *Exploring the “black box” of intangible capital: Citizens’ perceptions-based intangible assets and the wealth of nations. An exploratory analysis of 21 countries*. Paper presented at the EGPA conference, PSG VIII: Civil Society, Citizens and Government. Milan 30th August-1st September 2017
- Canel, M.J., Piqueiras, P., y Ortega, G. (2017). *La comunicación de la Administración Pública: conceptos y casos prácticos de bienes intangibles*. Madrid: Colecciones INNAP Investiga. Instituto Nacional de Administración Pública (INAP)
- Carmeli, A., & Tishler, A. (2005). Perceived organizational reputation and organizational performance: An empirical investigation of industrial enterprises. *Corporate Reputation Review*, 8(1), 13-30.
- Carpini, M. X. D. (2004). Mediating Democratic Engagement: The Impact of Communications on Citizens’ Involvement in Political and Civic Life. In *Handbook of political communication research* (pp. 413-452). Routledge.
- Carpini, M. X. D (2009). The Inherent Arbitrariness of the “News” versus “Entertainment” Distinction. *Keywords: The Public Sphere, Public Culture and Reasoned Public Choice* of the 59th Annual ICA Conference in Chicago, May 22, 2009.

- Carpini, M. X. D., Cook, F. L., & Jacobs, L. R. (2004). Public deliberation, discursive participation, and Citizen Engagement: A review of the empirical literature. *Annual Review of Political Science*, 7, 315-344.
- Carpini, M. X. D., & Keeter, S. (1996). *What Americans know about politics and why it matters*. New Haven, Connecticut: Yale University Press.
- Serrano Cinca, C., Mar Molinero, C., & Bossi Queiroz, A. (2003). The measurement of intangible assets in public sector using scaling techniques. *Journal of Intellectual Capital*, 4(2), 249-275.
- Claes, E., & Hooghe, M. (2008). Citizenship education and political interest: Political interest as an intermediary variable in explaining the effects of citizenship education. Paper presented at the Conference on Civic Education and Political Participation. *American Political Science Association*, 104 edn. Boston, 28–31 agosto.
- Colby, A., Beaumont, E., Ehrlich, T., & Corngold, J. (2010). *Educating for democracy: Preparing undergraduates for responsible political engagement*. San Francisco: John Wiley & Sons.
- Collins Dictionary* (2018). Tangible. En *Diccionario Collins Dictionary* (12º Ed.). Disponible en <https://www.collinsdictionary.com/es/diccionario/ingles/tangible>
- Conge, P. (1988). The Concept of Political Participation: Toward a Definition. *Comparative Politics* 20(2), 241-49
- Cooper, T. L. (2005). Civic engagement in the Twenty-First Century: Toward a Scholarly and Practical Agenda. *Public Administration Review*, 65(5), 534-535.
- Cooper, T. L., Bryer, T. A., & Meek, J. W. (2006). Citizen-centered collaborative public management. *Public Administration Review*, 66(1), 76-88.
- Coursey, D., Yang, K., & Pandey, S. K. (2012). Public service motivation (PSM) and support for citizen participation: A test of Perry and Vandenabeele's reformulation of PSM theory. *Public Administration Review*, 72(4), 572-582.
- Crick, B., & Lockyer, A. (2010). *Active Citizenship: What could it Achieve and How?* Edinburgh: Edinburgh University Press.

- Dahlgren, P. (2005). The Internet, public spheres, and political communication: Dispersion and deliberation. *Political communication*, 22(2), 147-162.
- Dahlgren, P. (2009). *Media and political engagement: Citizens, communication, and democracy*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Dalton, R. J. (1998). *Citizen Politics in Western Democracies*. New Jersey: Chatham.
- Dalton, R. J. (2006). *Citizen Politics: Public Opinion and Political Parties in Advanced Industrial Democracies*. Washington: CQ Press.
- Dalton, R. J. (2008). *Citizenship norms and the expansion of political participation*. *Political studies*, 56(1), 76-98.
- De Escalada, M. (2007). *¿Es posible emplear la noción de capital intelectual en la Administración Pública?* Comunicación presentada en el IV Congreso argentino de administración pública, Buenos Aires, Argentina.
- Denhardt, R. B., & Denhardt, J. V. (2000). The new public service: Serving rather than steering. *Public administration review*, 60(6), 549-559.
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2015). The new public service revisited. *Public Administration Review*, 75(5), 664-672.
- Dunne, T. (2008). Good Citizen Europe. *International affairs*, 84(1), 13-28.
- Egginton, D. A. (1990). Towards some principles for intangible asset accounting. *Accounting and Business Research*, 20(79), 193-205.
- Ekman, J., & Amnå, E. (2012). Political participation and civic engagement: Towards a new typology. *Human affairs*, 22(3), 283-300.
- Etzioni, A. (1996). A moderate communitarian proposal. *Political Theory*, 24(2), 155-171.
- Eurobarometer (2013). *A Eurobarometer Almanac. Spotlight on European public opinion in 2013*. Disponible en [http://ec.europa.eu/commfrontoffice/publicopinion/topics/almanac2013\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/commfrontoffice/publicopinion/topics/almanac2013_en.pdf) [2017, 13 de octubre]

- Eurobarometer (2013). *Flash Eurobarometer (374). Businesses' attitudes towards corruption in the EU report*. Disponible en [http://ec.europa.eu/commfrontoffice/publicopinion/flash/fl\\_374\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/commfrontoffice/publicopinion/flash/fl_374_en.pdf) [2017, 19 de octubre]
- Eurobarometer (2013). *Flash Eurobarometer (384). Citizens' awareness and perceptions of EU regional policy*. Disponible en [https://data.europa.eu/euodp/es/data/dataset/S1075\\_384](https://data.europa.eu/euodp/es/data/dataset/S1075_384) [2017, 16 de octubre]
- Eurobarometer (2013). *Flash Eurobarometer (385). Justice in the EU report*. Disponible en [https://data.europa.eu/euodp/data/dataset/S1104\\_385](https://data.europa.eu/euodp/data/dataset/S1104_385) [2017, 16 de octubre]
- Eurobarometer (2013). *Special Eurobarometer (272d). Europeans and organ donation*. Disponible en [https://data.europa.eu/euodp/data/dataset/S1495\\_66\\_2\\_EBS272D](https://data.europa.eu/euodp/data/dataset/S1495_66_2_EBS272D) [2017, 18 de octubre]
- Eurobarometer (2013). *Special Eurobarometer (409). "Climate change"*. Disponible en [http://ec.europa.eu/commfrontoffice/publicopinion/archives/ebs/ebs\\_409\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/commfrontoffice/publicopinion/archives/ebs/ebs_409_en.pdf) [2017, 17 de octubre]
- Eurobarometer (2013). *Standard Eurobarometer (80 Autumn 2013). Public opinion in the European Union*. Disponible en [http://ec.europa.eu/commfrontoffice/publicopinion/archives/eb/eb80/eb80\\_first\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/commfrontoffice/publicopinion/archives/eb/eb80/eb80_first_en.pdf) [2017, 16 de octubre]
- Eurobarometer (2013). *European Parliament Eurobarometer (EB79.5). 'One year to go until the 2014 European Elections'*. Disponible en [http://www.europarl.europa.eu/pdf/eurobarometre/2013/election/synth\\_finale\\_en.pdf](http://www.europarl.europa.eu/pdf/eurobarometre/2013/election/synth_finale_en.pdf) [2017, 15 de octubre]
- Eurobarometer (2013). *Flash Eurobarometer (373). Europeans' engagement in participatory democracy*. Disponible en [http://ec.europa.eu/commfrontoffice/publicopinion/flash/fl\\_373\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/commfrontoffice/publicopinion/flash/fl_373_en.pdf) [2017, 20 de octubre]
- Eurofound (2013). *Political trust and civic engagement during the crisis*. Luxemburgo: Publications Office of the European Union.

- European Social Survey (2014). *ESS Data*. Disponible en <http://nesstar.ess.nsd.uib.no/webview/> [2017, 11 de octubre]
- Eurostat (2013). *Average rating of trust by domain, sex, age and educational attainment level*. Disponible en [https://ec.europa.eu/eurostat/web/products-datasets/-/ILC\\_PW03](https://ec.europa.eu/eurostat/web/products-datasets/-/ILC_PW03) [2017, 9 de octubre]
- Galston, W. A. (2001). Political Knowledge, Political Engagement, and Civic Education. *Annual Review of Political Science*, 4, 217-234.
- García de Castro, M. A., Merino Moreno, C., Plaz Landaeta, R., & Villar Mártil, L. (2004). La gestión de activos intangibles en la administración pública<sup>16</sup>.
- Gregory, P. (2015). *Regresión lineal y Análisis de Varianza (ANOVA)*. *Estadística y Optimización*. Disponible en <https://www3.uji.es/~gregori/docencia/ei1012-1516/ei1012-1314-labo-s5-regres-anova-doc.html> [2018, 7 de agosto]
- González Fernández, C.F. (2015). *Datos experimentales: medida y error. Guía práctica*. Madrid: Bellisco Ediciones.
- Habermas, J. (1984, 1987). *Theory of communicative action (2 vols.)*. Cambridge: Polity Press.
- Habermas, J. (1989). *The structural transformation of the public sphere*. Boston: MIT Press
- Hall, R. (1992). The strategic analysis of intangible resources. *Strategic Management Journal*, 13, 135-144.
- Haque, M. S. (2001). The diminishing publicness of public service under the current mode of governance. *Public administration review*, 61(1), 65-
- Hart, R. (1992): *Children's participation: from tokenism to citizenship*. Essay for UNICEF (Innocenti Essay N° 4).
- Havel, V. (1996). The World Bank participation sourcebook. Disponible en <http://www.worldbank.org/wbi/sourcebook/sbhome> [2017, 13 de septiembre]

---

<sup>16</sup> *Paper* derivado del Proyecto "Diseño de un sistema de creación y gestión del conocimiento, desarrollo del capital intelectual de la Administración Pública: creación de redes de conocimiento para la mejora de la eficacia de las Administraciones Públicas en la sociedad de la información" presentado al Ministerio de Ciencia y Tecnología en el año 2000 dentro del marco del Plan Nacional de la Sociedad de la Información a través de la convocatoria "Programa de Fomento de la Innovación Tecnológica" (PROFIT)

- Head, B. W. (2008). Wicked problems in public policy. *Public policy*, 3(2), 101-118.
- Hong, S. (2015). Citizen Participation in Budgeting: A Trade-Off between Knowledge and Inclusiveness? *Public Administration Review*, 75(4), 572-582.
- Hu, R., Sun, I., & Wu, Y. (2015). Chinese trust in the police: the impact of political efficacy and participation. *Social Science Quarterly*, 96(4), 1012-1026.
- James, O. (2009). Evaluating the expectations disconfirmation and expectations anchoring approaches to citizen satisfaction with local public services. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 19(1), 107-123.
- James, O. (2010). Performance measures and democracy: Information effects on citizens in field and laboratory experiments. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 21(3), 399-418.
- James, O. (2011). Managing citizens' expectations of public service performance: evidence from observation and experimentation in local government. *Public Administration*, 89(4), 1419-1435.
- James, O., & Moseley, A. (2014). Does performance information about public services affect citizens' perceptions, satisfaction, and voice behaviour? Field experiments with absolute and relative performance information. *Public Administration*, 92(2), 493-511.
- Joint Committee for Guides in Metrology 100 (2008). *GUM: Guide to the Expression of Uncertainty in Measurement*. Saint-Cloud, Francia: Bureau International des Poids et Mesures (BIPM).
- Jørgensen, T. B., & Bozeman, B. (2007). Public values: An inventory. *Administration & Society*, 39(3), 354-381.
- Kahne, J., & Middaugh, E. (2012). Digital media shapes youth participation in politics. *Phi Delta Kappan*, 94(3), 52-56.
- Kaplan, R. S., Norton, D. P. (2004). The strategy map: guide to aligning intangible assets. *Strategy & leadership*, 32(5), 10-17.



- Kathi, P. C., & Cooper, T. L. (2005). Democratizing the administrative state: Connecting neighborhood councils and city agencies. *Public Administration Review*, 65(5), 559-567.
- Kaufmann, D., Kraay, A., Mastruzzi, M., & Mundial, B. (2005). Governance matters IV: nuevos datos, nuevos desafíos. Disponible en <http://www.worldbank.org/wbi/governance/pdf/synthesis-es.pdf> [2017, 26 de octubre]
- Kaufmann, D., Kraay, A., & Mastruzzi, M. (2006). *Governance matters V: Aggregate and individual governance indicators for 1996-2005* (Vol. 4012). World Bank Publications.
- Kaufmann, D., Kraay, A., & Mastruzzi, M. (2009). *Governance matters VIII: Aggregate and individual governance indicators 1996-2008*. The World Bank.
- Kaufmann, D., Kraay, A., & Mastruzzi, M. (2011). The worldwide governance indicators: methodology and analytical issues. *Hague Journal on the Rule of Law*, 3(2), 220-246.
- Keast, R., Mandell, M. P., Brown, K., & Woolcock, G. (2004). Network structures: Working differently and changing expectations. *Public administration review*, 64(3), 363-371.
- Keeter, S., Zukin, C., Andolina, M., & Jenkins, K. (2002). *The civic and political health of the nation: A generational portrait*. Washington: Center for information and research on civic learning and engagement (CIRCLE).
- Kelly, J. M. (2005). The dilemma of the unsatisfied customer in a market model of public administration. *Public Administration Review*, 65(1), 76-84.
- Kernagham, K. (2003). Integrating Values into Public Service: the values statement as centerpiece. *Public Administration Review*, 63(6), 711-719.
- Kim, Seok-Eun. (2005). The Role of Trust in the Modern Administrative State an Integrative Model. *Administration & Society* 37(5), 611-35.

- Lev, B., & Daum, J. H. (2004). The dominance of intangible assets: consequences for enterprise management and corporate reporting. *Measuring Business Excellence*, 8(1), 6–17.
- Luoma-aho, V. (2007). «Neutral reputation and public sector organizations». *Corporate Reputation Review*, 10(2), 124-143.
- Luoma-aho, V. (2008). Sector reputation and public organisations. *International Journal of Public Sector Management*, 21(5), 446–467.
- Luoma-aho, V. L., & Makikangas, M. E. (2014). Do public sector mergers (re) shape reputation? *International Journal of Public Sector Management*, 27(1), 39–52.
- Maher, M. W., Stickney, C. P., & Weil, R. L. (2012). *Managerial accounting: An introduction to concepts, methods and uses*. Boston: Cengage Learning.
- Gonzalez, J.A (2009). *Manual Básico de SPSS*. Universidad de Talca. Disponible en [http://www.fibao.es/media/uploads/manual\\_basico\\_spss\\_universidad\\_de\\_talca.pdf](http://www.fibao.es/media/uploads/manual_basico_spss_universidad_de_talca.pdf) [2018, 3 de mayo]
- Marlowe Jr, H. A., & Arrington-Marlowe, L. L. C. (2005). *Public Engagement: theory and practice*, Working Paper.
- Maurrasse, D. (2001). *Beyond the campus: How colleges and universities form partnerships with their communities*. New York: Routledge.
- Meynhardt, T. (2009). Public value inside: What is public value creation? *International Journal of Public Administration*, 32(3-4), 192-219.
- Montoro Cazorla, D. (2007). Modelos estadísticos de la ingeniería. Departamento de Estadística e Investigación Operativa. Universidad de Jaén. Disponible en <http://www4.ujaen.es/~dmontoro/Metodos/Tema%209.pdf> [2018, 20 de agosto]
- Moore, M. H. (1995). *Creating public value: Strategic management in government*. Harvard: Harvard university press.
- Moore, M., & Khagram, S. (2004). On Creating Public Value: What Business Might Learn From Government about Strategic Management. Working paper of the Corporate Social Responsibility Initiative, Kennedy School of Government. Cambridge, MA: Harvard University.

- Nabatchi, T. (2012). Putting the “public” back in public values research: Designing participation to identify and respond to values. *Public Administration Review*, 72(5), 699-708.
- Norris, P. (2002). *Democratic Phoenix: Reinventing Political Activism*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Norris, P. (2003 November 27-28). *Young people & political activism: From the politics of loyalties to the politics of choice? Report for the Council of Europe Symposium: “Young people and democratic institutions: From disillusionment to participation”*, Strasbourg, France. Disponible en <http://www.hks.harvard.edu/fs/pnorris/Acrobat/COE%20Young%20People%20and%20Political%20Activism.pdf> [2016, 10 de abril]
- Nye, J. S., Zelikow, P., & King, D. C. (Eds.). (1997). *Why people don't trust government*. Harvard University Press.
- O'Flynn, J. (2007). From new public management to public value: Paradigmatic change and managerial implications. *Australian journal of public administration*, 66(3), 353-366.
- Organisation for Economic Co-operation and Development. (2016). *OECD compendium of productivity indicators 2016*. Paris, France: OECD.
- Ostrander, S. (2004). Democracy, Civic Participation, and the University: A Comparative Study of Civic Engagement on Five Campuses. *Non-profit and Voluntary Sector Quarterly*, 33(1), 74-93
- Overeem, P., & Tholen, B. (2011). After managerialism: MacIntyre's lessons for the study of public administration. *Administration & Society*, 43(7), 722-748.
- Peña, D. (2002). *Regresión y diseño de experimentos*. Madrid: Alianza Editorial S.A.
- Perkins, D. H., Radelet, S., & Lindauer, D. L. (2013). *Development Economics, 7th*. New York: W. W. Norton & Company.
- Piqueiras, P. (2017). El bien intangible compromiso (*engagement*): los beneficios de la coproducción. En Canel, Piqueiras y Ortegal (Eds.), *La comunicación de la Administración Pública: conceptos y casos prácticos de bienes intangibles* (pp.75-

- 94). Madrid: Colecciones INNAP Investiga. Instituto Nacional de Administración Pública (INAP).
- Poppo, Laura, and Donald J Schepker (2010). Repairing Public Trust in Organizations. *Corporate Reputation Review*, 13(2), 124-141.
- Putnam, R. D. (1993). The prosperous community. *The American prospect*, 4(13), 35-42.
- Putnam, R. (1995). Bowling Alone: America's Declining Social Capital. *Journal of Democracy*, 6(1), 65-78.
- Putnam, R. D. (2000). Bowling alone: America's declining social capital. In *Culture and politics* (pp. 223-234). New York: Palgrave Macmillan.
- Queiroz, A. B., Callén, Y. F., & Cinca, C. S. (2005). Reflexiones en torno a la aplicación del capital intelectual en el sector público. *Spanish Journal of Finance and Accounting/Revista Española de Financiación y Contabilidad*, 34(124), 211-245.
- Ramírez, Y. (2010). Intellectual capital models in Spanish public sector. *Journal of Intellectual Capital*, 11(2), 248-264.
- Real Academia Española (2018). Bien. En Diccionario de la lengua española (23º ed.). Disponible en <http://dle.rae.es/srv/fetch?id=5TkGdE0> [2016, 1 de abril]
- Real Academia Española (2018). Democracia. En Diccionario de la lengua española (23º ed.). Disponible en <http://dle.rae.es/srv/fetch?id=C9NX1Wr> [2016, 10 de abril]
- Real Academia Española (2018). Intangible. En Diccionario de la lengua española (23º ed.). Disponible <http://dle.rae.es/srv/search?m=30&w=intangible> [2016, 1 de marzo]
- Real Academia Española (2018). Tangible. En Diccionario de la lengua española (23º ed.). Disponible en <http://dle.rae.es/srv/search?m=30&w=tangible> [2016, 1 de abril]
- Reporters without borders (2013). *World Press Freedom Index*. Disponible en <https://rsf.org/en/world-press-freedom-index-2013> [2017, 15 de octubre]
- Rowe, G., & Frewer, L. J. (2005). A typology of public engagement mechanisms. *Science, Technology, & Human Values*, 30(2), 251-290.

- Saltmarsh, J., Hartley, M., & Clayton, P. (2009). *Democratic Engagement white paper*. New England Resource Centre for Higher Education.
- Sanders, K., & Canel, M. J. (2015). Mind the gap: Local government communication strategies and Spanish citizens' perceptions of their cities. *Public Relations Review*, 41(5), 777-784.
- Sanders, K., Crespo, M. J. C., & Holtz-Bacha, C. (2011). Communicating governments: A three-country comparison of how governments communicate with citizens. *The international journal of press/politics*, 16(4), 523-547.
- Scott, J. K. (2006). "E" the people: Do US municipal government web sites support public involvement? *Public administration review*, 66(3), 341-353.
- Skocpol, T. & Fiorina, M. P. (Eds.). (1999). *Civic Engagement in American Democracy*. Washington: Brookings.
- Smith, A. (1776). *An inquiry into the nature and causes of the wealth of nations: Volume One*. London: printed for W. Strahan; and T. Cadell, 1776.
- Stoker, G. (2006). Public value management: A new narrative for networked governance? *The American review of public administration*, 36(1), 41-57.
- Stolle, D., Hooghe, M. (2005). Inaccurate, Exceptional, One-Sided or Irrelevant? The Debate about the Alleged Decline of Social Capital and Civic Engagement in Western Societies. *British Journal of Political Science* 35, 149-167.
- Sztompka, P. (1999). *Trust: A Sociological Theory*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Teorell, J., Torcal, M., & Montero, J. R. (2007). Political participation: Mapping the terrain. *Citizenship and involvement in European democracies: A comparative perspective*, 17, 334-357.
- Terchek, R. J., & Conte, T. C. comps. 2001. *Theories of Democracy. A Reader*. Lanham, Maryland: Rowman & Littlefield.
- Terrádez-Gurrea, M. (2012). *Análisis de componentes principales*. España: UOC. Disponible en [https://www.uoc.edu/in3/emath/docs/Componentes\\_principales.pdf](https://www.uoc.edu/in3/emath/docs/Componentes_principales.pdf) [2017, 27 de agosto]

- Thomas, J. C. (2013). Citizen, customer, partner: Rethinking the place of the public in public management. *Public Administration Review*, 73(6), 786-796.
- Torres, L. (1991). Indicadores de gestión para las entidades públicas. *Revista española de financiación y contabilidad*, 21(67), 535-558.
- Tuurnas, S. (2015). Learning to co-produce? The perspective of public service professionals. *International Journal of Public Sector Management*, 28(7), 583-598.
- Uslaner, E. M. (2003). Civic engagement in America: Why people participate in political and social life. *Report to the Knight Civic Engagement Project, co-directed by The Democracy Collaborative, University of Maryland-College Park and the Center for the Study of Voluntary Organizations and Service, Georgetown University*.
- Van de Walle, S., & Bouckaert, G. (2003). Public service performance and trust in government: the problem of causality. *International Journal of Public Administration*, 26(8-9), 891-913.
- Van De Walle, S., & Six, F. (2014). Trust and distrust as distinct concepts: Why studying distrust in institutions is important. *Journal of Comparative Policy Analysis: Research and Practice*, 16(2), 158-174.
- Van de Walle, S., Van Roosbroek, S., & Bouckaert, G. (2008). Trust in the public sector: is there any evidence for a long-term decline? *International Review of Administrative Sciences*, 74(1), 47-64.
- Verba, S., & Nie, N. H. (1972). Participation in America: Social equality and political democracy. *Nueva York: Harper & Row*.
- Vrangbaek, K. (2009). Public sector values in Denmark: A survey analysis. *Intl Journal of Public Administration*, 32(6), 508-535.
- Wang, B., & Christensen, T. (2017). The Open Public Value Account and Comprehensive Social Development: An Assessment of China and the United States. *Administration & Society*, 49(6), 852-881.
- Wang, X., & Wan Wart, M. (2007). When public participation in administration leads to trust: An empirical assessment of managers' perceptions. *Public Administration Review*, 67(2), 265-278.

- Weill, D. (2010). *Economic Growth*. London: Routledge.
- World Bank. (2006). *Where is the wealth of nations? Measuring capital for the 21st*. Washington, DC: World Bank.
- World Bank. (2011). *The changing wealth of nations: Measuring sustainable development in the new millennium*. Washington, DC: World Bank.
- World Bank (2013). Worldwide governance indicators. Disponible en <http://info.worldbank.org/governance/wgi/#reports> [2017, 22 de octubre]
- World Bank (2014). Strategic framework for mainstreaming Citizen Engagement in World Bank Group operations. Disponible en <http://documentos.bancomundial.org/curated/es/266371468124780089/pdf/929570WP0Box380ategicFrameworkforCE.pdf> [2017, 10 de mayo]
- World Giving Index (2013). *A global view of giving trends*. Disponible en <https://www.cafonline.org/about-us/publications/2013-publications/world-giving-index-2013> [2017, 14 de octubre]
- Yang, K. (2005). Public administrators' trust in citizens: A missing link in citizen involvement efforts. *Public Administration Review*, 65(3), 273-285.
- Yang, K., & Callahan, K. (2007). Citizen involvement efforts and bureaucratic responsiveness: Participatory values, stakeholder pressures, and administrative practicality. *Public administration review*, 67(2), 249-264.
- Yang, K., & Pandey, S. K. (2011). Further dissecting the black box of citizen participation: When does citizen involvement lead to good outcomes? *Public Administration Review*, 71(6), 880-892.
- Zimmermann, A., & Favell, A. (2011). Governmentality, political field or public sphere? Theoretical alternatives in the political sociology of the EU. *European Journal of Social Theory*, 14(4), 489-515.

# Anexos





**Anexo 1.** Listado de variables con sus preguntas, escala de respuesta y respuesta registrada en nuestra Base de Datos

Variable	Pregunta en la encuesta	Escala de respuesta	Respuesta registrada
Confianza Sistema Político	¿Cuánto confía usted en el sistema político?	Escala del 1 al 10	Se registró la media del total de respuestas
Confianza Parlamento	¿Confía usted en el Parlamento Nacional?	Tiende a confiar	Se registraron las respuestas positivas
		Tiende a no confiar	
Confianza Sistema Legal	¿Cuánto confía usted en el sistema legal?	Escala del 1 al 10	Se registró la media del total de respuestas
Confianza Partidos Políticos	¿Confía usted en los partidos políticos?	Tiende a confiar	Se registraron las respuestas positivas
		Tiende a no confiar	
Confianza Gobierno	¿Confía usted en el Gobierno Nacional?	Tiende a confiar	Se registraron las respuestas positivas
		Tiende a no confiar	
Confianza Autoridades Locales	¿Confía usted en las autoridades públicas regionales o locales?	Tiende a confiar	Se registraron las respuestas positivas
		Tiende a no confiar	
Confianza Policía	¿Cuánto confía usted en la policía?	Escala del 1 al 10	Se registró la media del total de respuestas
Acción contra el cambio climático	¿Has llevado a cabo, de forma personal, alguna acción para luchar contra el cambio climático en los últimos seis meses?	Sí	Se registraron las respuestas afirmativas
		No	
		NS/NC	

Variable	Pregunta en la encuesta	Escala de respuesta	Respuesta registrada
Reducción de basura/reciclaje	¿Has intentado reducir tu generación de basura y la separas regularmente para su reciclaje?	Sí	Se registraron las respuestas afirmativas
		No	
Voluntad de donar órganos	¿Estarías dispuesto a donar tus órganos a un servicio de donación inmediatamente después de tu muerte?	Sí	Se registraron las respuestas afirmativas
		No	
		NS/NC	
Miembro organización económica, social, cultural...	¿Eres miembro de alguna organización con interés económico, social, medioambiental, cultural o deportivo?	Sí	Se registraron las respuestas afirmativas
		No	
Efectividad miembro ONG	Dígame si cree que ser miembro de una organización no gubernamental es eficaz para influir en la toma de decisiones políticas.	Totalmente inefectivo	Se registraron las respuestas positivas
		Totalmente efectivo	
		NS/NC	
Efectividad voto nacional	Dígame si cree que votar en las elecciones nacionales es efectivo o ineficaz para influir en la toma de decisiones políticas.	Totalmente inefectivo	Se registraron las respuestas positivas
		Totalmente efectivo	
		NS/NC	
Efectividad voto local	Dígame si cree que votar en elecciones locales / regionales es efectivo o ineficaz para influir en la toma de decisiones políticas.	Totalmente inefectivo	Se registraron las respuestas positivas
		Totalmente efectivo	
		NS/NC	
Expresión con representantes nacionales	¿Ha expresado su opinión sobre asuntos públicos con su representante electo a nivel nacional?	Sí	Se registraron las respuestas afirmativas
		No	
Expresión con representantes locales	¿Ha expresado su opinión sobre asuntos públicos con su representante electo a nivel local?	Sí	Se registraron las respuestas afirmativas
		No	

Variable	Pregunta en la encuesta	Escala de respuesta	Respuesta registrada
Firma de petición	Ha firmado usted una petición en los últimos dos años	Sí	Respuestas afirmativas
		No	

## Anexo 2. Respuestas a los cuestionarios

	VARIABLES DE CONFIANZA						
	¿Confía en las autoridades públicas?	¿Confía en el parlamento nacional?	¿Confía en el gobierno nacional?	¿Confía en los partidos políticos?	Cuánto confía en el sistema legal	Cuánto confía en la policía	Cuánto confía en el Sistema político
	Tiende a confiar (TC) (%)	TC (%)	TC (%)	TC (%)	De 1 a 10	1-10	1-10
Austria	71	54	50	34	6	7,2	4,4
Bélgica	65	48	48	26	5	6,1	4,6
Bulgaria	33	14	20	12	3	3,6	2,6
Rep. Chipre	35	18	26	7	3,6	4,7	2,6
Rep. Checa	47	12	16	11	3,8	4,9	3,7
Alemania	65	44	38	21	5,3	6,4	4,9
Dinamarca	71	58	40	33	7,5	7,9	5,9
Estonia	57	35	38	16	5,2	6	4,4
Grecia	23	12	10	4	4,1	5	2
España	22	8	9	6	3,1	5,4	1,9
Finlandia	65	58	50	32	7,2	8,2	6
Francia	52	19	14	7	4,5	5,6	3
Hungría	57	34	37	23	5,1	5,7	4,5
Irlanda	35	18	17	11	5,1	6,9	3,2
Italia	14	10	10	7	3,6	5,8	2,1
Lituania	34	11	20	9	4,9	6	4,5
Letonia	48	17	21	6	4,5	5,4	3,6
Luxemburgo	74	41	51	26	5,3	6,1	5
Malta	56	51	48	27	4,9	6,3	5,7
Holanda	59	41	37	28	6,2	6,6	5,5
Polonia	47	17	19	14	4,2	5,2	3,5
Portugal	46	15	15	12	2,9	5,4	1,7
Rumanía	37	11	16	8	5,8	6,4	4,8
Suecia	61	70	57	34	6,7	7,1	5,6
Eslovenia	29	6	10	6	2,7	5,5	1,8
Eslovaquia	44	28	29	16	3,6	4,4	3,5
Reino Unido	48	24	24	11	5,5	6,4	3,8

(El Anexo 2 continúa en la página siguiente)

VARIABLES DE COMPORTAMIENTO SOCIAL				
	¿Eres miembro de alguna organización con interés económico, social, medioambiental, cultural o deportivo?	¿Has llevado a cabo, de forma personal, alguna acción para luchar contra el cambio climático en los últimos seis meses?	¿Has intentado reducir tu generación de basura y la separas regularmente para su reciclaje?	¿Estarías dispuesto a donar tus órganos a un servicio de donación inmediatamente después de tu muerte?
	Sí (%)	Sí (%)	Sí (%)	Sí (%)
Austria	32	62	74	33
Bélgica	21	49	75	71
Bulgaria	8	27	23	40
Rep. Chipre	12	54	56	57
Rep. Checa	17	38	70	44
Alemania	28	65	79	46
Dinamarca	29	56	72	69
Estonia	6	25	58	58
Grecia	13	52	62	53
España	23	61	76	57
Finlandia	33	57	73	73
Francia	30	50	80	67
Hungría	7	49	50	51
Irlanda	31	50	67	67
Italia	13	43	58	45
Lituania	5	35	45	48
Letonia	6	30	33	29
Luxemburgo	34	72	87	62
Malta	17	60	75	75
Holanda	26	54	75	69
Polonia	9	32	59	51
Portugal	16	53	62	66
Rumanía	4	23	29	27
Suecia	46	80	85	81
Eslovenia	14	71	79	63
Eslovaquia	11	45	69	50
Reino Unido	19	46	79	63

(El Anexo 2 continúa en la página siguiente)

	VARIABLES DE RECEPTIVIDAD		
	Dígame si cree que votar en elecciones locales / regionales es efectivo o ineficaz para influir en la toma de decisiones políticas.	Dígame si cree que votar en las elecciones nacionales es efectivo o ineficaz para influir en la toma de decisiones políticas.	Dígame si cree que ser miembro de una organización no gubernamental es eficaz para influir en la toma de decisiones políticas.
	Totalmente Efectivo (TE) (%)	TE (%)	TE (%)
Austria	77	80	52
Bélgica	67	65	59
Bulgaria	61	59	47
Rep. Chipre	78	74	60
Rep. Checa	68	60	44
Alemania	83	77	52
Dinamarca	83	89	63
Estonia	66	60	47
Grecia	67	66	49
España	61	59	49
Finlandia	83	82	51
Francia	79	78	63
Hungría	63	58	50
Irlanda	71	77	56
Italia	75	71	54
Lituania	63	65	53
Letonia	59	54	36
Luxemburgo	83	80	68
Malta	76	85	65
Holanda	77	77	56
Polonia	66	56	53
Portugal	67	61	56
Rumanía	81	75	65
Suecia	81	77	55
Eslovenia	55	47	49
Eslovaquia	69	67	53
Reino Unido	62	68	52

(El Anexo 2 continúa en la página siguiente)

	VARIABLES DE COMPORTAMIENTO POLÍTICO		
	Ha firmado usted una petición en los últimos dos años	¿Ha expresado su opinión sobre asuntos públicos con su representante electo a nivel local / regional?	¿Ha expresado su opinión sobre asuntos públicos con su representante electo a nivel nacional?
	Sí (%)	Sí (%)	Sí (%)
Austria	32	33	15
Bélgica	35	25	11
Bulgaria	23	20	9
Rep. Chipre	7	26	11
Rep. Checa	42	24	5
Alemania	24	23	10
Dinamarca	36	23	11
Estonia	19	12	3
Grecia	10	27	10
España	34	24	9
Finlandia	33	36	19
Francia	51	31	14
Hungría	18	14	4
Irlanda	43	43	20
Italia	23	16	5
Lituania	16	13	5
Letonia	17	14	5
Luxemburgo	34	26	19
Malta	25	29	20
Holanda	43	27	12
Polonia	29	19	4
Portugal	27	21	11
Rumanía	22	25	8
Suecia	46	20	6
Eslovenia	32	19	6
Eslovaquia	44	29	9
Reino Unido	53	26	15



### Anexo 3. Correlaciones entre las variables independientes y el capital natural de las naciones<sup>17</sup>

	Emisión de voto últimas elecciones	Efectividad voto local	Efectividad voto nacional	Efectividad miembro ONG	Donación de dinero	Expresión representantes locales	Expresión representantes nacionales	Firma de petición
Correlación de Pearson	-0,395*	-0,063	-0,106	-0,179	-0,182	-0,304	-0,32	-0,075
Significación (bilateral)	0,041	0,756	0,598	0,372	0,364	0,123	0,103	0,708

	Confianza sistema político	Confianza Parlamento	Confianza en el Gobierno	Confianza partidos políticos	Confianza en autoridades públicas	Confianza sistema legal	Confianza en la policía	Satisfacción con la democracia
Correlación de Pearson	0,24	-0,004	-0,008	0,049	0,015	0,245	-0,034	-0,081
Significación (bilateral)	0,228	0,983	0,968	0,81	0,941	0,218	0,865	0,688

<sup>17</sup> Los datos han sido obtenidos de la base de datos del Banco Mundial. Indicador/ año: *Natural resources* /2013

	Voluntariado	Alternativas sostenibles M. Ambiente	"Mi voz cuenta"	Miembro de un sindicato	Acción cambio climático	Reducir basura/ reciclar	Donar órganos
Correlación de Pearson	-0,08	-0,037	0,017	0,74	0,557**	0,612**	-0,313
Significación (bilateral)	0,693	0,857	0,934	0,712	0,003	0,001	0,112

	Dispuesto a participar	Miembro organización económica-social	Trabajado en un partido político	Participación en un debate público	Satisfacción con el nivel de vida	Confianza en la justicia	Confianza en los medios de comunicación
Correlación de Pearson	-,0453*	-0,288	-0,29	-0,034	-0,214	0,045	-0,066
Significación (bilateral)	0,039	0,145	0,19	0,866	0,284	0,824	0,742

\*\* Correlación significativa a nivel 0,01

\* Correlación significativa a nivel 0,05

Anexo 4. Correlaciones entre las variables independientes y el capital producido de las naciones<sup>18</sup>

	Emisión de voto últimas elecciones	Efectividad voto local	Efectividad voto nacional	Efectividad miembro ONG	Donación de dinero	Expresión representantes locales	Expresión representantes nacionales	Firma de petición
Correlación de Pearson	0,066	0,288	0,257	0,092	0,32	0,188	-0,018	0,572**
Significación (bilateral)	0,755	0,163	0,216	0,663	0,119	0,367	0,933	0,003

	Confianza sistema político	Confianza Parlamento	Confianza en el Gobierno	Confianza partidos políticos	Confianza en autoridades públicas	Confianza sistema legal	Confianza en la policía	Satisfacción con la democracia
Correlación de Pearson	0,382	0,352	0,254	0,376	0,31	0,325	0,284	0,324
Significación (bilateral)	0,06	0,085	0,22	0,064	0,132	0,113	0,169	0,115

<sup>18</sup> Los datos han sido obtenidos de la base de datos del Banco Mundial. Indicador/ año: *Machinery and transport equipment (% of value added in manufacturing)/2013*

	Voluntariado	Alternativas sostenibles M. Ambiente	"Mi voz cuenta"	Miembro de un sindicato	Acción cambio climático	Reducir basura/ reciclar	Donar órganos
Correlación de Pearson	0,226	0,343	0,421*	0,132	0,18	0,328	0,042
Significación (bilateral)	0,277	0,94	0,036	0,528	0,389	0,109	0,844

	Dispuesto a participar	Miembro organización económica-social	Trabajado en un partido político	Participación en un debate público	Satisfacción con el nivel de vida	Confianza en la justicia	Confianza en los medios de comunicación
Correlación de Pearson	-0,291	0,308	-0,053	-0,255	0,29	0,244	0,174
Significación (bilateral)	0,2	0,134	0,821	0,219	0,16	0,239	0,405

\*\* Correlación significativa a nivel 0,01

\* Correlación significativa a nivel 0,05

## Anexo 5. Resultados del análisis factorial

	1	2	3	4
Confianza Sistema Político	0,925	-0,025	0,202	0,044
Confianza Parlamento	0,882	0,369	0,173	0,036
Confianza Sistema Legal	0,877	-0,041	0,258	0,231
Confianza Partidos Políticos	0,876	0,333	0,148	0,047
Confianza Gobierno	0,873	0,315	0,155	-0,081
Confianza Autoridades Locales	0,851	0,227	0,078	0,092
Confianza Policía	0,701	0,153	0,282	0,316
Acción contra el cambio climático	0,163	0,872	0,221	0,057
Reducción de basura/reciclaje	0,190	0,838	0,116	0,345
Voluntad de donar órganos	0,182	0,753	0,171	0,159
Miembro organización económica, social, cultural...	0,407	0,624	0,285	0,459
Efectividad miembro ONG	0,128	0,254	0,819	-0,063
Efectividad voto nacional	0,492	0,126	0,791	0,222
Efectividad voto local	0,492	0,122	0,748	0,056
Expresión con representantes nacionales	0,128	0,262	0,651	0,501
Expresión con representantes locales	0,150	0,386	-0,077	0,772
Firma de petición	-0,002	0,155	0,565	0,712
	7	4	3	3

## Anexo 6. Varianza total explicada con el análisis factorial

Componente	Autovalores iniciales			Sumas de extracción de cargas al cuadrado			Sumas de rotación de cargas al cuadrado		
	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado
1	8,964	52,727	52,727	8,964	52,727	52,727	5,950	35,003	35,003
2	2,553	15,018	67,745	2,553	15,018	67,745	3,180	18,708	53,711
3	1,654	9,727	77,472	1,654	9,727	77,472	3,048	17,927	71,639
4	,950	5,585	83,058	,950	5,585	83,058	1,941	11,419	83,058
5	,688	4,045	87,102						
6	,654	3,847	90,949						
7	,541	3,185	94,134						
8	,268	1,575	95,709						
9	,184	1,083	96,793						
10	,154	,907	97,699						
11	,122	,716	98,415						
12	,096	,566	98,980						

13	,058	,340	99,320						
14	,053	,314	99,634						
15	,033	,195	99,829						
16	,021	,121	99,950						
17	,008	,050	100,000						

## Anexo 7. Producto Interior Bruto per cápita de las naciones

(siglas) País	<i>PIB<sub>pc</sub></i>
(AT) Austria	50504,7
(BE) Bélgica	46510,4
(BG) Bulgaria	7674,9
(CY) República de Chipre	27908
(CZ) República Checa	19916
(DE) Alemania	46530,9
(DK) Dinamarca	61191,2
(EE) Estonia	19029,8
(EL) Grecia	21874,8
(ES) España	29210,1
(FI) Finlandia	49638,1
(FR) Francia	42554,1
(HU) Hungría	13613,6
(IE) Irlanda	52034,8
(IT) Italia	35370,3
(LT) Lituania	15712,8
(LV) Letonia	15032,2
(LU) Luxemburgo	113751,8
(MT) Malta	23930,2
(NL) Holanda	51574,5
(PL) Polonia	13780,5
(PT) Portugal	21618,7
(RO) Rumanía	9585,3
(SE) Suecia	60283,2
(SI) Eslovenia	23150,3



(SK) Eslovaquia	18191,6
(UK) Reino Unido	42407,4

## Anexo 8. Relación de datos y factores por países

País	Bo	$\beta_1$	F1	$\beta_2$	F2	$\beta_3$	F3	$\beta_4$	F4	$PIB_{ref}$
(AT) Austria	34540,007	9166,03	1,28429	11954,539	-0,25895	8817,63	0,2154	5761,312	0,8628	50086,3973
(BE) Bélgica	34540,007	9166,03	0,70535	11954,539	0,75417	8817,63	-0,41898	5761,312	-0,18117	45282,8334
(BG) Bulgaria	34540,007	9166,03	-0,75002	11954,539	-1,29485	8817,63	-0,50985	5761,312	-0,359	5621,98669
(CY) Rep. Chipre	34540,007	9166,03	-1,12872	11954,539	0,17511	8817,63	1,68471	5761,312	-1,6996	31350,7085
(CZ) Rep. Checa	34540,007	9166,03	-0,3442	11954,539	-0,42144	8817,63	-1,2852	5761,312	1,03126	20955,9311
(DE) Alemania	34540,007	9166,03	0,75828	11954,539	0,37006	8817,63	0,31527	5761,312	-0,52812	45651,591
(DK) Dinamarca	34540,007	9166,03	1,66378	11954,539	0,08271	8817,63	0,81733	5761,312	-0,07339	57563,1152
(EE) Estonia	34540,007	9166,03	0,9025	11954,539	-0,64846	8817,63	-1,28482	5761,312	-1,02054	17851,592
(EL) Grecia	34540,007	9166,03	-1,34318	11954,539	-0,02921	8817,63	0,42787	5761,312	-0,48164	22877,1078
(ES) España	34540,007	9166,03	-1,5145	11954,539	0,96766	8817,63	-0,66733	5761,312	0,46509	29021,2433

(FI) Finlandia	34540,007	9166,03	1,57066	11954,539	-0,08914	8817,63	0,55423	5761,312	1,30621	60283,5745
(FR) Francia	34540,007	9166,03	-0,9241	11954,539	0,46939	8817,63	0,98225	5761,312	1,30121	47838,8136
(HU) Hungría	34540,007	9166,03	0,78763	11954,539	-0,18461	8817,63	-1,11118	5761,312	-1,40613	21653,392
(IE) Irlanda	34540,007	9166,03	-0,84693	11954,539	-0,28549	8817,63	0,99789	5761,312	2,52034	46683,6098
(IT) Italia	34540,007	9166,03	-1,11419	11954,539	-0,3216	8817,63	0,51261	5761,312	-0,83503	20191,8652
(LT) Lituania	34540,007	9166,03	-0,02989	11954,539	-1,0493	8817,63	-0,27739	5761,312	-1,0309	13336,8777
(LV) Letonia	34540,007	9166,03	0,26162	11954,539	-1,73144	8817,63	-1,75428	5761,312	-0,10852	145,647228
(LU) Luxemburgo	34540,007	9166,03	0,49219	11954,539	1,2814	8817,63	1,40825	5761,312	-0,53011	63733,2799
(MT) Malta	34540,007	9166,03	0,46159	11954,539	0,69345	8817,63	1,56989	5761,312	-0,71264	56797,7976
(NL) Holanda	34540,007	9166,03	0,8894	11954,539	0,25118	8817,63	0,4922	5761,312	0,68493	53981,1481
(PL) Polonia	34540,007	9166,03	-0,19973	11954,539	-0,47497	8817,63	-0,79896	5761,312	-0,31689	18160,5926
(PT) Portugal	34540,007	9166,03	-1,13581	11954,539	0,81505	8817,63	0,03384	5761,312	-0,57075	30882,8053

(RO) Rumanía	34540,007	9166,03	0,02746	11954,539	-2,75212	8817,63	1,68806	5761,312	-0,18649	15701,6417
(SE) Suecia	34540,007	9166,03	1,61542	11954,539	2,00565	8817,63	-0,62923	5761,312	-0,31742	65946,5433
(SI) Eslovenia	34540,007	9166,03	-1,50274	11954,539	1,66061	8817,63	-1,4245	5761,312	-0,28991	26386,6982
(SK) Eslovaquia	34540,007	9166,03	-0,46129	11954,539	-0,01683	8817,63	-0,32623	5761,312	0,56847	30509,1717
(UK) Reino Unido	34540,007	9166,03	-0,12487	11954,539	0,03196	8817,63	-0,76884	5761,312	1,90795	37990,4605

## Anexo 9. Resultados del error relativo

País	<i>PIB<sub>pc</sub></i> (\$)	<i>PIB<sub>ref</sub></i> (\$)	$\epsilon$ (\$)	$\epsilon(\%)$
(AT) Austria	50504,7	50086,39729	418,3027	0,83%
(BE) Bélgica	46510,4	45282,83343	1227,567	2,64%
(BG) Bulgaria	7674,9	5621,986692	2052,913	26,75%
(CY) Rep. Chipre	27908	31350,7085	-3442,709	12,34%
(CZ) Rep. Checa	19916	20955,93109	-1039,931	5,22%
(DE) Alemania	46530,9	45651,59105	879,3089	1,89%
(DK) Dinamarca	61191,2	57563,11515	3628,085	5,93%
(EE) Estonia	19029,8	17851,59199	1178,208	6,19%
(EL) Grecia	21874,8	22877,10778	-1002,308	4,58%
(ES) España	29210,1	29021,24334	188,8567	0,65%
(FI) Finlandia	49638,1	60283,5745	-10645,47	21,45%
(FR) Francia	42554,1	47838,81359	-5284,714	12,42%
(HU) Hungría	13613,6	21653,39202	-8039,792	59,06%
(IE) Irlanda	51773,1	46683,60976	5089,49	9,83%
(IT) Italia	35370,3	20191,86525	15178,43	42,91%
(LT) Lituania	15712,8	13336,87766	2375,922	15,12%
(LV) Letonia	15032,2	145,6472278	14886,55	99,03%
(LU) Luxemburgo	113751,8	63733,27992	50018,52	43,97%
(MT) Malta	23930,2	56797,79763	-32867,6	137,35%
(NL) Holanda	51574,5	53981,1481	-2406,648	4,67%
(PL) Polonia	13780,5	18160,59261	-4380,093	31,78%
(PT) Portugal	21618,7	30882,80525	-9264,105	42,85%
(RO) Rumanía	9585,3	15701,64173	-6116,342	63,81%
(SE) Suecia	60283,2	65946,54335	-5663,343	9,39%

(SI) Eslovenia	23150,3	26386,69819	-3236,398	13,98%
(SK) Eslovaquia	18191,6	30509,17173	-12317,57	67,71%
(UK) Reino Unido	42407,4	37990,46048	4416,94	10,42%



# Annexs





**Annex 1.** List of variables with questions, response scale and response registered in our Database

Variable	Question	Response scale	Response registered
Trust in the political system	How much do you trust in the political system?	1 to 10	The average of the total responses was recorded
Trust in parliament	How much do you trust in the national parliament?	Tend to trust	“Tend to trust” responses were recorded
		Tend not to trust	
Trust in the legal system	How much do you trust in the legal system?	1 to 10	The average of the total responses was recorded
Trust in political parties	How much do you trust in political parties?	Tend to trust	“Tend to trust” responses were recorded
		Tend not to trust	
Trust in government	How much do you trust in the national government?	Tend to trust	“Tend to trust” responses were recorded
		Tend not to trust	
Trust in local authorities	How much do you trust in local authorities?	Tend to trust	“Tend to trust” responses were recorded
		Tend not to trust	
Trust in police	How much do you trust in police?	1 to 10	The average of the total responses was recorded
Action against climate change	Have you personally taken any action to fight climate change over the past 6 months?	Yes	“Yes” responses were recorded
		No	
		Don't know	
Waste reduction / recycling	Have you reduce your waste and you regularly separate it for recycling?	Yes	“Yes” responses were recorded
		No	

Variable	Question	Response scale	Response registered
Organ donation	Would you be willing to donate one of your organs to an organ donation service immediately after your death?	Yes	“Yes” responses were recorded
		No	
		Don't know	
Be a member of a socio-economic organization	Are you a member of any organization with an economic, social, environmental, cultural or sports interests?	Yes	“Yes” responses were recorded
		No	
Effectiveness of being an NGO member	Please tell me if you think being a member of a non-governmental organisation is effective in influencing political decision-making?	Totally ineffective	“Totally effective” responses were recorded
		Totally effective	
		Don't know	
National vote effectiveness	Please tell me if you think voting in national elections is effective or ineffective in influencing political decision-making?	Totally ineffective	“Totally effective” responses were recorded
		Totally effective	
		Don't know	
Local vote effectiveness	Please tell me if you think voting in local/regional elections is effective or ineffective in influencing political decision-making?	Totally ineffective	“Totally effective” responses were recorded
		Totally effective	
		Don't know	
Speak with national representatives	Have you expressed your views on public issues with your elected representative at national level?	Yes	“Yes” responses were recorded
		No	
Speak with local representatives	Have you expressed your views on public issues with your elected representative at local/ regional level?	Yes	“Yes” responses were recorded
		No	
Sign of petition	Have you signed a petition in the last two years?	Yes	“Yes” responses were recorded
		No	

## Annex 2. Answers of the questionnaires

	VARIABLES OF TRUST						
	How much do you trust in local public authorities?	How much do you trust in the National Parliament?	How much do you trust in the National Government?	How much do you trust in Political Parties?	Trust in the legal system	Trust in police	Trust in the political system
	Tend to Trust (TT) (%)	TT (%)	TT (%)	TT (%)	From 1 to 10	1-10	1-10
Austria	71	54	50	34	6	7,2	4,4
Belgium	65	48	48	26	5	6,1	4,6
Bulgaria	33	14	20	12	3	3,6	2,6
Rep. Cyprus	35	18	26	7	3,6	4,7	2,6
Czech Rep.	47	12	16	11	3,8	4,9	3,7
Germany	65	44	38	21	5,3	6,4	4,9
Denmark	71	58	40	33	7,5	7,9	5,9
Estonia	57	35	38	16	5,2	6	4,4
Greece	23	12	10	4	4,1	5	2
Spain	22	8	9	6	3,1	5,4	1,9
Finland	65	58	50	32	7,2	8,2	6
France	52	19	14	7	4,5	5,6	3
Hungary	57	34	37	23	5,1	5,7	4,5
Ireland	35	18	17	11	5,1	6,9	3,2
Italy	14	10	10	7	3,6	5,8	2,1
Lithuania	34	11	20	9	4,9	6	4,5
Latvia	48	17	21	6	4,5	5,4	3,6
Luxemburg	74	41	51	26	5,3	6,1	5
Malta	56	51	48	27	4,9	6,3	5,7
Netherlands	59	41	37	28	6,2	6,6	5,5
Poland	47	17	19	14	4,2	5,2	3,5
Portugal	46	15	15	12	2,9	5,4	1,7
Romania	37	11	16	8	5,8	6,4	4,8
Sweden	61	70	57	34	6,7	7,1	5,6
Slovenia	29	6	10	6	2,7	5,5	1,8
Slovakia	44	28	29	16	3,6	4,4	3,5
United Kingdom	48	24	24	11	5,5	6,4	3,8

VARIABLES OF SOCIAL BEHAVIOUR				
	Are you a member of any organization with an economic, social, etc. interest?	Have you personally taken any action to fight climate change over the past 6 months?	You try to reduce your waste and you regularly separate it for recycling	Would you be willing to donate one of your organs to an organ donation service immediately after your death?
	Yes (%)	Yes (%)	Yes (%)	Yes (%)
Austria	32	62	74	33
Belgium	21	49	75	71
Bulgaria	8	27	23	40
Rep. Cyprus	12	54	56	57
Czech Rep.	17	38	70	44
Germany	28	65	79	46
Denmark	29	56	72	69
Estonia	6	25	58	58
Greece	13	52	62	53
Spain	23	61	76	57
Finland	33	57	73	73
France	30	50	80	67
Hungary	7	49	50	51
Ireland	31	50	67	67
Italy	13	43	58	45
Lithuania	5	35	45	48
Latvia	6	30	33	29
Luxemburg	34	72	87	62
Malta	17	60	75	75
Netherlands	26	54	75	69
Poland	9	32	59	51
Portugal	16	53	62	66
Romania	4	23	29	27
Sweden	46	80	85	81
Slovenia	14	71	79	63
Slovakia	11	45	69	50
United Kingdom	19	46	79	63

	VARIABLES OF RECEPTIVITY		
	Please tell me if you think voting in local/regional elections is effective or ineffective in influencing political decision-making?	Please tell me if you think voting in national elections is effective or ineffective in influencing political decision-making?	Tell me if you think being a member of a non-governmental organisation is effective in influencing political decision-making?
	Totally effective (TE) (%)	TE (%)	TE (%)
Austria	77	80	52
Belgium	67	65	59
Bulgaria	61	59	47
Rep. Cyprus	78	74	60
Czech Rep.	68	60	44
Germany	83	77	52
Denmark	83	89	63
Estonia	66	60	47
Greece	67	66	49
Spain	61	59	49
Finland	83	82	51
France	79	78	63
Hungary	63	58	50
Ireland	71	77	56
Italy	75	71	54
Lithuania	63	65	53
Latvia	59	54	36
Luxemburg	83	80	68
Malta	76	85	65
Netherlands	77	77	56
Poland	66	56	53
Portugal	67	61	56
Romania	81	75	65
Sweden	81	77	55
Slovenia	55	47	49
Slovakia	69	67	53
United Kingdom	62	68	52

	VARIABLES OF POLITICAL BEHAVIOUR		
	Signed a petition in the last two years	Have you expressed your views on public issues with your elected representative at local level?	Have you expressed your views on public issues with your elected representative at national level?
	Yes (%)	Yes (%)	Yes (%)
Austria	32	33	15
Belgium	35	25	11
Bulgaria	23	20	9
Rep. Cyprus	7	26	11
Czech Rep.	42	24	5
Germany	24	23	10
Denmark	36	23	11
Estonia	19	12	3
Greece	10	27	10
Spain	34	24	9
Finland	33	36	19
France	51	31	14
Hungary	18	14	4
Ireland	43	43	20
Italy	23	16	5
Lithuania	16	13	5
Latvia	17	14	5
Luxemburg	34	26	19
Malta	25	29	20
Netherlands	43	27	12
Poland	29	19	4
Portugal	27	21	11
Romania	22	25	8
Sweden	46	20	6
Slovenia	32	19	6
Slovakia	44	29	9
United Kingdom	53	26	15

### Annex 3. Correlations between independent variables and the natural capital of nations <sup>19</sup>

	Voted in the last elections	Local vote effectiveness	National vote effectiveness	Effectiveness of being an NGO member	Donation of money	Speak with local representatives	Speak with national representatives	Sign of petition
Pearson correlation	-0,395*	-0,063	-0,106	-0,179	-0,182	-0,304	-0,32	-0,075
Significance (bilateral)	0,041	0,756	0,598	0,372	0,364	0,123	0,103	0,708

	Trust in the political system	Trust in parliament	Trust in Government	Trust in political parties	Trust in local authorities	Trust in the legal system	Trust in the police	Satisfaction with democracy
Pearson correlation	0,24	-0,004	-0,008	0,049	0,015	0,245	-0,034	-0,081
Significance (bilateral)	0,228	0,983	0,968	0,81	0,941	0,218	0,865	0,688

<sup>19</sup> The data has been obtained from the World Bank database. Indicator / year: *Natural resources* /2013



	Volunteering	Alternatives that respect the Environment	"My voice counts"	Be a member of a union	Action against climate change	Recycling	Donate organs
Pearson correlation	-0,08	-0,037	0,017	0,74	0,557**	0,612**	-0,313
Significance (bilateral)	0,693	0,857	0,934	0,712	0,003	0,001	0,112

	Be willing to participate	Be a member of a socio-economic organization	Having worked in a political party	Have participated in a public debate	Level of satisfaction with the standard of living	Trust in justice	Confidence in the media
Pearson correlation	-,0453*	-0,288	-0,29	-0,034	-0,214	0,045	-0,066
Significance (bilateral)	0,039	0,145	0,19	0,866	0,284	0,824	0,742

\*\* Significant correlation at level 0,01

\* Significant correlation at level 0,05

#### Annex 4. Correlations between the independent variables and the produced capital of the nations <sup>20</sup>

	Voted in the last elections	Local vote effectiveness	National vote effectiveness	Effectiveness of being an NGO member	Donation of money	Speak with local representatives	Speak with national representatives	Sign of petition
Pearson correlation	0,066	0,288	0,257	0,092	0,32	0,188	-0,018	0,572**
Significance (bilateral)	0,755	0,163	0,216	0,663	0,119	0,367	0,933	0,003

	Trust in the political system	Trust in parliament	Trust in Government	Trust in political parties	Trust in local authorities	Trust in the legal system	Trust in the police	Satisfaction with democracy
Pearson correlation	0,382	0,352	0,254	0,376	0,31	0,325	0,284	0,324
Significance (bilateral)	0,06	0,085	0,22	0,064	0,132	0,113	0,169	0,115

<sup>20</sup> The data has been obtained from the World Bank database. Indicator / year: *Machinery and transport equipment (% of value added in manufacturing)/2013*

	Volunteering	Alternatives that respect the Environment	"My voice counts"	Be a member of a union	Action against climate change	Recycling	Donate organs
Pearson correlation	0,226	0,343	0,421*	0,132	0,18	0,328	0,042
Significance (bilateral)	0,277	0,94	0,036	0,528	0,389	0,109	0,844

	Be willing to participate	Be a member of a socio-economic organization	Having worked in a political party	Have participated in a public debate	Level of satisfaction with the standard of living	Trust in justice	Confidence in the media
Pearson correlation	-0,291	0,308	-0,053	-0,255	0,29	0,244	0,174
Significance (bilateral)	0,2	0,134	0,821	0,219	0,16	0,239	0,405

\*\* Significant correlation at level 0,01

\* Significant correlation at level 0,05

## Annex 5. Results factor analysis

	1	2	3	4
Trust Political System	0,925	-0,025	0,202	0,044
Trust Parliament	0,882	0,369	0,173	0,036
Trust Legal System	0,877	-0,041	0,258	0,231
Trust Political Parties	0,876	0,333	0,148	0,047
Trust Government	0,873	0,315	0,155	-0,081
Trust in the Local Authorities	0,851	0,227	0,078	0,092
Trust Police	0,701	0,153	0,282	0,316
Action against climatic change	0,163	0,872	0,221	0,057
Recycling	0,190	0,838	0,116	0,345
Organ donation	0,182	0,753	0,171	0,159
Be a member of a social-economic organization	0,407	0,624	0,285	0,459
Effectiveness member ONG	0,128	0,254	0,819	-0,063
Effectiveness national vote	0,492	0,126	0,791	0,222
Effectiveness local vote	0,492	0,122	0,748	0,056
Speak national representatives	0,128	0,262	0,651	0,501
Speak local representatives	0,150	0,386	-0,077	0,772
Sign of petition	-0,002	0,155	0,565	0,712
	7	4	3	3

# Annex 6. Total variance explained with the analysis of main components

Component	Auto initial values			Sums of removal of loads squared			Sums of rotation of squared charges		
	Total	% of variance	% accumulated	Total	% of variance	% accumulated	Total	% of variance	% accumulated
1	8,964	52,727	52,727	8,964	52,727	52,727	5,950	35,003	35,003
2	2,553	15,018	67,745	2,553	15,018	67,745	3,180	18,708	53,711
3	1,654	9,727	77,472	1,654	9,727	77,472	3,048	17,927	71,639
4	,950	5,585	83,058	,950	5,585	83,058	1,941	11,419	83,058
5	,688	4,045	87,102						
6	,654	3,847	90,949						
7	,541	3,185	94,134						
8	,268	1,575	95,709						
9	,184	1,083	96,793						
10	,154	,907	97,699						
11	,122	,716	98,415						
12	,096	,566	98,980						

Component	Auto initial values			Sums of removal of loads squared			Sums of rotation of squared charges		
	Total	% of variance	% accumulated	Total	% of variance	% accumulated	Total	% of variance	% accumulated
13	,058	,340	99,320						
14	,053	,314	99,634						
15	,033	,195	99,829						
16	,021	,121	99,950						
17	,008	,050	100,000						

## Annex 7. Gross Domestic Product per capita of nations

(acronym) Country	<i><b>GDP<sub>pc</sub></b></i>
(AT) Austria	50504,7
(BE) Belgium	46510,4
(BG) Bulgaria	7674,9
(CY) Republic of Cyprus	27908
(CZ) Czech Republic	19916
(DE) Germany	46530,9
(DK) Denmark	61191,2
(EE) Estonia	19029,8
(EL) Greece	21874,8
(ES) Spain	29210,1
(FI) Finland	49638,1
(FR) France	42554,1
(HU) Hungary	13613,6
(IE) Ireland	52034,8
(IT) Italy	35370,3
(LT) Lithuania	15712,8
(LV) Latvia	15032,2
(LU) Luxemburg	113751,8
(MT) Malta	23930,2
(NL) Netherlands	51574,5
(PL) Poland	13780,5
(PT) Portugal	21618,7
(RO) Romania	9585,3
(SE) Sweden	60283,2
(SI) Slovenia	23150,3

(SK) Slovakia	18191,6
(UK) United Kingdom	42407,4



### Annex 8. List of data and factors by country

Country	$\beta_0$	$\beta_1$	F1	$\beta_2$	F2	$\beta_3$	F3	$\beta_4$	F4	$GDP_{ref}$
(AT) Austria	34540,007	9166,03	1,28429	11954,539	-0,25895	8817,63	0,2154	5761,312	0,8628	50086,3973
(BE) Belgium	34540,007	9166,03	0,70535	11954,539	0,75417	8817,63	-0,41898	5761,312	-0,18117	45282,8334
(BG) Bulgaria	34540,007	9166,03	-0,75002	11954,539	-1,29485	8817,63	-0,50985	5761,312	-0,359	5621,98669
(CY) Republic of Cyprus	34540,007	9166,03	-1,12872	11954,539	0,17511	8817,63	1,68471	5761,312	-1,6996	31350,7085
(CZ) Czech Republic	34540,007	9166,03	-0,3442	11954,539	-0,42144	8817,63	-1,2852	5761,312	1,03126	20955,9311
(DE) Germany	34540,007	9166,03	0,75828	11954,539	0,37006	8817,63	0,31527	5761,312	-0,52812	45651,591
(DK) Denmark	34540,007	9166,03	1,66378	11954,539	0,08271	8817,63	0,81733	5761,312	-0,07339	57563,1152
(EE) Estonia	34540,007	9166,03	0,9025	11954,539	-0,64846	8817,63	-1,28482	5761,312	-1,02054	17851,592
(EL) Greece	34540,007	9166,03	-1,34318	11954,539	-0,02921	8817,63	0,42787	5761,312	-0,48164	22877,1078
(ES) Spain	34540,007	9166,03	-1,5145	11954,539	0,96766	8817,63	-0,66733	5761,312	0,46509	29021,2433

Country	$\beta_0$	$\beta_1$	F1	$\beta_2$	F2	$\beta_3$	F3	$\beta_4$	F4	$GDP_{ref}$
(FI) Finland	34540,007	9166,03	1,57066	11954,539	-0,08914	8817,63	0,55423	5761,312	1,30621	60283,5745
(FR) France	34540,007	9166,03	-0,9241	11954,539	0,46939	8817,63	0,98225	5761,312	1,30121	47838,8136
(HU) Hungary	34540,007	9166,03	0,78763	11954,539	-0,18461	8817,63	-1,11118	5761,312	-1,40613	21653,392
(IE) Ireland	34540,007	9166,03	-0,84693	11954,539	-0,28549	8817,63	0,99789	5761,312	2,52034	46683,6098
(IT) Italy	34540,007	9166,03	-1,11419	11954,539	-0,3216	8817,63	0,51261	5761,312	-0,83503	20191,8652
(LT) Lithuania	34540,007	9166,03	-0,02989	11954,539	-1,0493	8817,63	-0,27739	5761,312	-1,0309	13336,8777
(LV) Latvia	34540,007	9166,03	0,26162	11954,539	-1,73144	8817,63	-1,75428	5761,312	-0,10852	145,647228
(LU) Luxemburg	34540,007	9166,03	0,49219	11954,539	1,2814	8817,63	1,40825	5761,312	-0,53011	63733,2799
(MT) Malta	34540,007	9166,03	0,46159	11954,539	0,69345	8817,63	1,56989	5761,312	-0,71264	56797,7976
(NL) Netherlands	34540,007	9166,03	0,8894	11954,539	0,25118	8817,63	0,4922	5761,312	0,68493	53981,1481
(PL) Poland	34540,007	9166,03	-0,19973	11954,539	-0,47497	8817,63	-0,79896	5761,312	-0,31689	18160,5926
(PT) Portugal	34540,007	9166,03	-1,13581	11954,539	0,81505	8817,63	0,03384	5761,312	-0,57075	30882,8053

Country	$\beta_0$	$\beta_1$	F1	$\beta_2$	F2	$\beta_3$	F3	$\beta_4$	F4	$GDP_{ref}$
(RO) Romania	34540,007	9166,03	0,02746	11954,539	-2,75212	8817,63	1,68806	5761,312	-0,18649	15701,6417
(SE) Sweden	34540,007	9166,03	1,61542	11954,539	2,00565	8817,63	-0,62923	5761,312	-0,31742	65946,5433
(SI) Slovenia	34540,007	9166,03	-1,50274	11954,539	1,66061	8817,63	-1,4245	5761,312	-0,28991	26386,6982
(SK) Slovakia	34540,007	9166,03	-0,46129	11954,539	-0,01683	8817,63	-0,32623	5761,312	0,56847	30509,1717
(UK) United Kingdom	34540,007	9166,03	-0,12487	11954,539	0,03196	8817,63	-0,76884	5761,312	1,90795	37990,4605

## Annex 9. Results of the relative error

Country	<i>GDP<sub>pc</sub></i> (\$)	<i>PIB<sub>ref</sub></i> (\$)	$\varepsilon$ (\$)	$\varepsilon(\%)$
(AT) Austria	50504,7	50086,39729	418,3027	0,83%
(BE) Belgium	46510,4	45282,83343	1227,567	2,64%
(BG) Bulgaria	7674,9	5621,986692	2052,913	26,75%
(CY) Republic of Cyprus	27908	31350,7085	-3442,709	12,34%
(CZ) Czech Republic	19916	20955,93109	-1039,931	5,22%
(DE) Germany	46530,9	45651,59105	879,3089	1,89%
(DK) Denmark	61191,2	57563,11515	3628,085	5,93%
(EE) Estonia	19029,8	17851,59199	1178,208	6,19%
(EL) Greece	21874,8	22877,10778	-1002,308	4,58%
(ES) Spain	29210,1	29021,24334	188,8567	0,65%
(FI) Finland	49638,1	60283,5745	-10645,47	21,45%
(FR) France	42554,1	47838,81359	-5284,714	12,42%
(HU) Hungary	13613,6	21653,39202	-8039,792	59,06%
(IE) Ireland	51773,1	46683,60976	5089,49	9,83%
(IT) Italy	35370,3	20191,86525	15178,43	42,91%
(LT) Lithuania	15712,8	13336,87766	2375,922	15,12%
(LV) Latvia	15032,2	145,6472278	14886,55	99,03%
(LU) Luxemburg	113751,8	63733,27992	50018,52	43,97%
(MT) Malta	23930,2	56797,79763	-32867,6	137,35%
(NL) Netherlands	51574,5	53981,1481	-2406,648	4,67%
(PL) Poland	13780,5	18160,59261	-4380,093	31,78%
(PT) Portugal	21618,7	30882,80525	-9264,105	42,85%
(RO) Romania	9585,3	15701,64173	-6116,342	63,81%

(SE) Sweden	60283,2	65946,54335	-5663,343	9,39%
(SI) Slovenia	23150,3	26386,69819	-3236,398	13,98%
(SK) Slovakia	18191,6	30509,17173	-12317,57	67,71%
(UK) United Kingdom	42407,4	37990,46048	4416,94	10,42%

# Apéndices



## Listado de tablas

Tabla 1.1 Clasificación de autores sobre <i>Engagement</i> .....	39
Tabla 2.1 El proceso mental del Compromiso Ciudadano según Dahlgren (2005) .....	69
Tabla 2.2 El proceso mental del Compromiso Ciudadano según Delli Carpini (2004) .....	69
Tabla 2.3 Expresiones manifiestas <i>versus</i> latentes del <i>Citizen Engagement</i> .....	79
Tabla 6.1 Mapa de estudios metodológicos.....	138
Tabla 6.2 Relación de conceptos y autores .....	143
Tabla 6.3 Variables susceptibles de expresar <i>Engagement</i> .....	144
Tabla 6.4 Fuentes consultadas para la extracción de los datos .....	149
Tabla 6.5 Rango de valores para las correlaciones.....	1500
Tabla 6.6 Estadísticas de residuos de la regresión .....	155
Tabla 6.7 Resumen del modelo .....	15959
Tabla 6.8 Análisis de la Varianza (ANOVA) .....	160
Tabla 7.1 Resultados del análisis factorial con 21 variables .....	162
Tabla 7.2 Resultados del análisis factorial final con 17 variables.....	165
Tabla 7.3 Resultados de las correlaciones entre variables de Compromiso Ciudadano y PIB per cápita .....	186
Tabla 7.4 Correlación y significación estadística de las variables de Compromiso Ciudadano descartadas.....	187
Tabla 7.5. Resumen de la validez del modelo de regresión lineal.....	188
Tabla 7.6 Resultados del modelo de regresión lineal.....	189
Tabla 7.7 Los valores de gobernanza y sistema político de Kaufmann .....	193
Tabla 7.8 Valor de las variables explicativas de Grecia .....	197
Tabla 7.9 Valores positivos y negativos de los factores por países .....	198



Tabla 7.10 Clúster 1. Coeficientes de regresión no estandarizados y valores de los factores de los países con economías débiles .....	206
Tabla 7.11 Valor de los coeficientes y de las variables explicativas de Lituania .....	209
Tabla 7.12 Valor de los coeficientes y de las variables explicativas de España .....	2100
Tabla 7.13 Clúster 2. Coeficientes de regresión no estandarizados y valores de los factores de los países con economías medias .....	212
Tabla 7.14 Valor de los coeficientes y de las variables explicativas de Austria .....	214
Tabla 7.15 Valor de los coeficientes y de las variables explicativas de Holanda .....	214
Tabla 7.16 Valor de los coeficientes y de las variables explicativas de Irlanda .....	215
Tabla 7.17 Valor de los coeficientes y de las variables explicativas del Reino Unido .....	216
Tabla 7.18 Clúster 3. Coeficientes de regresión no estandarizados y valores de los factores de los países con economías fuertes .....	217

## Litado de figuras

Figura 1.1 La escalera de la participación ciudadana del Banco Mundial .....	48
Figura 2.1 Ocho escalones de la escalera de participación .....	76
Figura 2.2 Escalera de participación de Hart (1992) .....	77
Figura 3.1 Las tres esferas de la sociedad y sus valores según Wang y Christensen .....	98
Figura 4.1 Nivel de ingreso .....	118
Figura 6.1 Mapa de los países estudiados .....	148

## Listado de gráficos

Gráfico 2.1 Porcentaje de encuestados que votaron en las últimas elecciones .....	85
Gráfico 2.2 Porcentaje de encuestados que pertenecen a un partido político o asociación ...	86
Gráfico 2.3 Porcentaje de encuestados que pertenecen a una asociación no política .....	86

Gráfico 2.4 Porcentaje de encuestados que han firmado una petición .....	87
Gráfico 4.1 La función de producción.....	121
Gráfico 6.1 Ejemplos de regresión expresados mediante diagramas de dispersión.....	153
Gráfico 6.2 Diagrama de dispersión .....	156
Gráfico 6.3 Histograma .....	158
Gráfico 7.1 Número de factores en función de la variabilidad explicada .....	166
Gráfico 7.2 Resultados de las variables del Factor 1 “Confianza” en las instituciones públicas y partidos políticos por países.....	171
Gráfico 7.3 Resultados de las variables del Factor 1 “Confianza” en el sistema político, el sistema legal y la policía por países .....	172
Gráfico 7.4 Resultados de las variables del Factor 2 “Comportamiento social” por países...	174
Gráfico 7.5 Resultados de las variables del Factor 3 “Receptividad” por países.....	177
Gráfico 7.6 Resultados de las variables del factor 4 “Comportamiento político” por países	180
Gráfico 7.7 Valores de las variables en España .....	184
Gráfico 7.8 Representación de los valores de los factores por países .....	201
Gráfico 7.9 Clúster de economías para la comparación de países .....	205
Gráfico 7.10 Gráfico comparativo de araña del clúster de economías débiles.....	2088
Gráfico 7.11 Gráfico comparativo de araña del clúster de economías medias.....	2133
Gráfico 7.12 Gráfico comparativo de araña del clúster de economías fuertes.....	2199
Gráfico 7.13 Gráfico comparativo de araña de los factores en función de los clústeres de países .....	220
Gráfico 7.14 Gráfico comparativo de araña entre Lituania, Dinamarca y Reino Unido .....	221

